

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

University of Sultan Syarif Kasim Riau

# EVALUASI WEBSITE DENGAN MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0 PADA ROTTE BAKERY

## TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer pada  
Program Studi Sistem Informasi

Oleh:

**BOBY SATRIA**

**11553100291**



UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**  
**PEKANBARU**

**2021**



**LEMBAR PERSETUJUAN**  
**EVALUASI WEBSITE DENGAN MENGGUNAKAN WEBQUAL**  
**4.0 PADA ROTTE BAKERY**

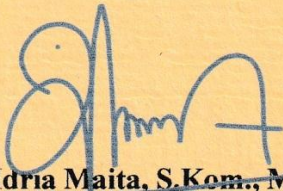
**TUGAS AKHIR**

Oleh:

**BOBY SATRIA**  
**11553100291**

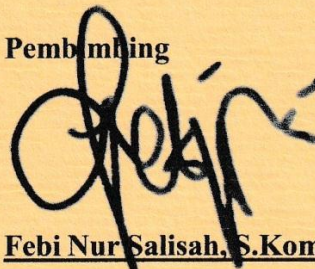
Telah diperiksa dan disetujui sebagai laporan tugas akhir  
di Pekanbaru, pada tanggal 07 Juli 2021

**Ketua Program Studi**



**Idria Maita, S.Kom., M.Sc.**  
**NIP. 197905132007102005**

**Pembimbing**



**Febi Nur Salisah, S.Kom., M.Kom.**  
**NIK. 130517092**



**LEMBAR PENGESAHAN**  
**EVALUASI WEBSITE DENGAN MENGGUNAKAN WEBQUAL**  
**4.0 PADA ROTTE BAKERY**



**TUGAS AKHIR**

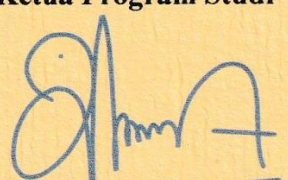
Oleh:

**BOBY SATRIA**  
**11553100291**

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji  
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer  
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
di Pekanbaru, pada tanggal 22 Juni 2021

Pekanbaru, 22 Juni 2021  
Mengesahkan,

  
**Dekan**  
  
**Dr. Hartono, M.Pd.**  
**NIP. 196403011992031003**

**Ketua Program Studi**  
  
**Idria Maita, S.Kom., M.Sc.**  
**NIP. 197905132007102005**

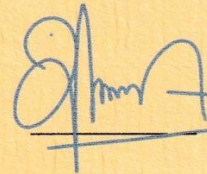
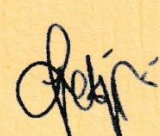
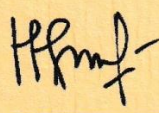

**DEWAN PENGUJI:**

**Ketua : Idria Maita, S.Kom., M.Sc.**

**Sekretaris : Febi Nur Salisah, S.Kom., M.Kom.**

**Anggota 1 : Megawati, S.Kom., M.T.**

**Anggota 2 : Medyantiwi Rahmawita, S.T., M.Kom.**





## LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum, dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin penulis dan harus dilakukan mengikuti kaedah dan kebiasaan ilmiah serta menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin tertulis dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan dapat meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam pada *form* peminjaman.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diac dalam naskah ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 22 Juni 2021

Yang membuat pernyataan,

**BOBY SATRIA**

**NIM. 11553100291**

UIN SUSKA RIAU

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## LEMBAR PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

“Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu; Allah mengetahui, sedangkan kamu tidak mengetahui.” (QS. Al-Baqarah: 216)

Alhamdulillah Rabbil Alamiin, puji syukur penulis kepada Allah SWT yang senantiasa memberikan nikmat islam, nikmat iman, nikmat ilmu dan nikmat kesehatan sehingga saya dapat selalu mensyukuri kehidupan yang telah diberikan dan juga dalam proses penyelesaian Tugas Akhir ini.

Tugas Akhir ini saya persembahkan kepada kedua orang tua, Ayah dan Ibu yang telah membesarkan, mendidik dan memberikan kasih sayang kepada saya hingga sampai saat ini, kemudian juga selalu sabar dalam menghadapi urusan yang berkaitan dengan saya.

Selanjutnya, kepada saudara-saudara saya yang selalu memberi arahan, dukungan materil dan non materil yang sangat membantu dalam menyelesaikan tugas akhir ini, semoga senantiasa diberikan umur panjang yang panjang dan rezeki agar saya dapat membahagiakan mereka semua.

Semoga Allah selalu melimpahkan rahmat dan hidayahNya serta menjadikan kita umat yang selalu bertaqwa kepadaNya. Amin ya Rabbal Alamiin.

### MOTTO

”Lakukan saja dulu, jangan berfikir untuk prihal salah ataupun benar, karena hakikat manusia hanya bisa mencoba jika salah maka perbaiki segera dan jika benar lanjutkan dengan jalan yang Allah SAW yang sudah ditakdirkan atau tetapkan.”

UIN SUSKA RIAU





## KATA PENGANTAR

*Assalammu'alaikum wa rahmatullahi wa barakatuh.*

Alhamdulillah rabbil'alamin, Puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkah, rahmat dan hidayah-Nya Penulis masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan tugas akhir yang berjudul "Evaluasi Website Dengan Menggunakan Webqual 4.0 Pada Rotte Bakery" yang merupakan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar kesarjanaan pada Program Studi Sistem Informasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW dengan ucapan "Allahumma sholli 'ala Muhammad wa'ala ali Muhammad" yang telah menjadi suri tauladan yang baik bagi kita semua.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menyadari bahwa hal yang dilakukan penulis pada penyusunan laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik disertai dengan saran yang membangun dan berguna dalam penyusunan Tugas Akhir ini dimasa yang akan datang, semoga hal yang telah penulis lakukan ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir ini, baik secara langsung atau tidak langsung. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag., sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Hartono, M.Pd., sebagai Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Ibu Idria Maita, S.Kom., M.Sc., sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi dan sekaligus pembimbing tugas akhir ini yang telah banyak meluangkan waktu serta memberikan masukan, motivasi dan arahan untuk menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
4. Bapak Eki Saputra, S.Kom., M.Kom., sebagai Sekretaris Program Studi sekaligus pembimbing akademis penulis yang telah memberikan motivasi, arahan dan masukan dalam menyelesaikan gelar sarjana ini.
5. Ibu Idria Maita, S.Kom., M.Sc selaku ketua sidang, yang telah banyak memberikan arahan serta saran dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Ibu Megawati, S.Kom., MT., selaku penguji satu, yang telah banyak memberikan arahan serta saran dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Ibu Medyantiwi Rahmawita Munzir, S.T., M.Kom., selaku penguji dua, yang telah banyak memberikan arahan serta saran dalam menyelesaikan tugas akhir ini.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

8. Segenap Dosen dan Karyawan Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Terima kasih untuk keluarga tercinta yang selalu memberi dukungan dan doa terhadap saya, terutama untuk papa dan mama yaitu Ismail A.Md.Pp dan Yusnianti S.Pd beserta abang-abang yang saya banggakan yaitu Diski Andhika Saputra S.Pd.I. Apriogi Ade Sandra S.P. Renggi Chandra S.Pt. Segenap teman perjuangan Konco Arek yang telah banyak membantu saya dalam segala hal yaitu Kinanti Dara Rizki, Habib Sonanda Kurniawan, Dwi Rio Mukti Prayoga, Fikri Vaqrul Rozi, Muhammad Zakiy Fauzi, Khairul Fikri, Surya Ramadhani, Brian Pratama, Andre Agma.

Semoga dengan segala jerih payah dan dorongan yang telah disumbangkan, bernilai sebagai amal ibadah di sisi Allah SWT, Aamiin. Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu diharapkan kritik dan saran yang sangat membangun dari pembaca dan dapat disampaikan ke email Atas bantuannya saya ucapkan terima kasih.

Pekanbaru, 07 Juli 2021

Penulis,

**BOBY SATRIA**  
**NIM. 11553100291**

UIN SUSKA RIAU





# EVALUASI WEBSITE DENGAN MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0 PADA ROTTE BAKERY

**BOBY SATRIA**  
**NIM: 11553100291**

Tanggal Sidang: 22 Juni 2021  
Periode Wisuda:

Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
Jl. Soebrantas, No. 155, Pekanbaru

## ABSTRAK

Kualitas *website* merupakan faktor terpenting dalam sebuah perusahaan, karena *website* perusahaan tersebut merupakan sebuah gambaran dari perusahaan itu sendiri di dunia maya. Untuk melakukan pengukuran terhadap *website* Rotte Bakery, peneliti menggunakan indikator-indikator dari metode *Webqual 4.0* yang terdiri dari 4 variabel, yaitu *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality*, dan *User Satisfaction*. Salah satu faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan adalah dengan penerapan kualitas layanan *website* yang baik untuk mempermudah pelanggan melakukan transaksi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan *website* terhadap kepuasan pelanggan Rotte Bakery. Penelitian ini melakukan penyebaran kuesioner secara langsung dengan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* dan didapatkan responden sebanyak 100 orang. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan SPSS versi 25 untuk mendapatkan faktor yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasilnya, *variabel Usability, Information Quality, Service Interaction Quality* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan secara parsial dan berpengaruh secara simultan sebesar 45,5% terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan, Rotte Bakery, Webqual 4.0, *Website*

UIN SUSKA RIAU



# WEBSITE EVALUATION USING WEBQUAL 4.0 AT ROTTE BAKERY

**BOBY SATRIA**  
**NIM: 11553100291**

*Date of Final Exam: June 22<sup>th</sup> 2021*  
*Graduation Period:*

*Department of Information System*  
*Faculty of Science and Technology*  
*State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau*  
*Soebrantas Street, No. 155, Pekanbaru*

## ABSTRACT

*The quality of the website is the most important factor in a company, because the company's website is a picture of the company itself in cyberspace. To measure the Rotte Bakery website, researchers used indicators from the Webqual 4.0 method which consisted of 4 variables, namely Usability, Information Quality, Service Interaction Quality, and User Satisfaction. One of the factors that can increase customer satisfaction is the application of good quality website services to make it easier for customers to make transactions. This study aims to determine how the influence of website service quality on customer satisfaction Rotte Bakery. This study conducted a direct distribution of questionnaires with a sampling technique using purposive sampling technique and obtained as many as 100 respondents. Data analysis using multiple linear regression analysis with SPSS version 25 to obtain factors that have a significant effect on customer satisfaction. As a result, the variables of Usability, Information Quality, Service Interaction Quality have an effect on customer satisfaction partially and have a simultaneous effect of 45.5% on customer satisfaction.*

**Keywords:** *Customer Satisfaction, Rotte Bakery, Service Quality, Website, Webqual 4.0*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN</b>	<b>xvi</b>
<b>1 PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang . . . . .	1
1.2 Rumusan Masalah . . . . .	4
1.3 Batasan Masalah . . . . .	4
1.4 Tujuan Penelitian . . . . .	5
1.5 Manfaat Penelitian . . . . .	5
1.6 Sistematika Penulisan . . . . .	6
<b>2 LANDASAN TEORI</b>	<b>7</b>
2.1 Profil Rotte Bakery . . . . .	7
2.2 Visi Misi Rotte Bakery . . . . .	8
2.3 Logo Rotte Bakery . . . . .	9
2.4 Struktur Organisasi Rotte Bakery . . . . .	10
2.5 Produk Rotte Bakery . . . . .	10
2.6 Cabang Rotte Bakery . . . . .	11

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

## © Hak cipta milik UIN Suska Riau

## State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2.7	Tampilan Website Yang Sedang Berjalan . . . . .	13
2.7.1	Tampilan Awal <i>Website</i> . . . . .	13
2.7.1.1	Tampilan pada Menu Berbagi dalam kebaikan . . . . .	14
2.7.1.2	Tampilan pada menu <i>Website</i> Utama . . . . .	15
2.7.1.3	Tampilan pada Menu Website Bread and Coffe . . . . .	20
2.8	Evaluasi . . . . .	21
2.9	<i>Website</i> . . . . .	21
2.9.1	Pengertian <i>Website</i> . . . . .	21
2.9.2	Kualitas <i>Website</i> . . . . .	21
2.10	Metode Webqual ( <i>Web Quality</i> ) . . . . .	22
2.11	Webqual versi 4.0 . . . . .	22
2.12	Metode Kuantitatif dalam Penelitian . . . . .	24
2.12.1	Pengelompokan data . . . . .	24
2.12.2	Jenis-Jenis Penelitian . . . . .	25
2.12.3	Teknik Pengumpulan Data . . . . .	26
2.12.4	Populasi dan Teknik <i>Sampling</i> . . . . .	27
2.12.5	Skala Likert . . . . .	28
2.12.6	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen . . . . .	28
2.12.7	Uji Asumsi Klasik . . . . .	30
2.12.8	Uji Analisis Regresi . . . . .	32
2.12.9	Evaluasi Hasil Regresi . . . . .	33
2.12.10	Analisis Determinasi . . . . .	35
2.12.11	Alat Uji Penelitian <i>Statistical Product and Service Solution</i> (SPSS) . . . . .	35
<b>3</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>	<b>37</b>
3.1	Tahap Perencanaan . . . . .	37
3.2	Tahap Pengumpulan Data . . . . .	40
3.3	Tahap Pengolahan Data . . . . .	41
3.4	Evaluasi dan Hasil . . . . .	41
3.5	Tahap Dokumentasi Penelitian . . . . .	41
<b>4</b>	<b>ANALISIS DAN HASIL</b>	<b>42</b>
4.1	Analisa Kondisi <i>Website</i> Rotte Bakery yang sedang berjalan . . . . .	42
4.2	Identifikasi Permasalahan pada <i>Website</i> Rotte Bakery dengan Metode Webqual 4.0 . . . . .	43
4.3	<i>Flowchart</i> Proses Bisnis Rotte Bakery . . . . .	46
4.4	Rancangan Kuesioner . . . . .	47





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

4.5	Pelaksanaan Penelitian . . . . .	50
4.6	Penentuan Responden . . . . .	51
4.7	Deskripsi Karakteristik Responden . . . . .	51
4.8	Analisis Statistik Deskriptif Variabel . . . . .	52
4.9	Hasil Uji Asumsi Klasik . . . . .	56
4.10	Hasil Analisis Statistik . . . . .	60

**5 PENUTUP 66**

5.1	Kesimpulan . . . . .	66
5.2	Saran . . . . .	68

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN A TOKO ROTTE BAKERY A - 1**

A.1	Dokumentasi Pada Toko Rotte Bakery . . . . .	A - 1
-----	--	-------

**LAMPIRAN B HASIL WAWANCARA B - 1**

B.1	Wawancara Bersama Pihak Rotte Bakery Bagian 1 dan 2 . . . . .	B - 2
B.2	Wawancara Bersama Pihak Rotte Bakery Bagian 3 dan 4 . . . . .	B - 4

**LAMPIRAN C KUISIONER PENELITIAN C - 1**

C.1	Dokumentasi Kuisioner Penelitian Bagian 1 . . . . .	C - 2
C.2	Dokumentasi Kuisioner Penelitian Bagian 2 . . . . .	C - 3
C.3	Dokumentasi Kuisioner Penelitian Bagian 3 . . . . .	C - 4
C.4	Dokumentasi Kuisioner Penelitian Bagian 4 . . . . .	C - 5
C.5	Dokumentasi Kuisioner Penelitian Bagian 5 . . . . .	C - 6

UIN SUSKA RIAU

## DAFTAR GAMBAR

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

### State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2.1	Logo Rotte Bakery . . . . .	9
2.2	Struktur Organisasi Rotte Bakery . . . . .	10
2.3	Produk Beserta Harga Dari Masing-Masing Produk Rotte Bakery . . . . .	11
2.4	Tampilan Awal <i>Website</i> Rotte Bakery . . . . .	14
2.5	Tampilan Menu Berbagi Dalam Kebaikan . . . . .	15
2.6	Tampilan Menu <i>Home Website</i> Utama Rotte Bakery . . . . .	16
2.7	Tampilan Menu Produk <i>Website</i> Utama Rotte Bakery . . . . .	16
2.8	Tampilan Menu Promo <i>Website</i> Utama Rotte Bakery . . . . .	17
2.9	Tampilan Menu Cabang <i>Website</i> Utama Rotte Bakery . . . . .	18
2.10	Tampilan Menu 44 Cabang <i>Website</i> Utama Rotte Bakery . . . . .	18
2.11	Tampilan Menu Testimoni <i>Website</i> Utama Rotte Bakery . . . . .	19
2.12	Tampilan Menu Kontak <i>Website</i> Utama Rotte Bakery . . . . .	20
2.13	Tampilan Menu <i>Bread and Coffe website</i> Utama Rotte Bakeri . . . . .	20
2.14	Model Webqual versi 4.0 Sumber: . . . . .	23
3.1	Alur Penelitian Tugas Akhir . . . . .	37
4.1	Tampilan Menu Utama <i>website</i> Rotte Bakery . . . . .	43
4.2	Tampilan Menu Cabang Pada <i>website</i> Rotte Bakery . . . . .	44
4.3	Tampilan Menu Kontak Pada <i>website</i> Rotte Bakery . . . . .	44
4.4	Tampilan Menu Keseluruhan <i>Website</i> Rotte Bakery . . . . .	45
4.5	Tampilan Menu Keseluruhan <i>Website</i> Rotte Bakery . . . . .	45
4.6	Tampilan Menu Keseluruhan <i>Website</i> Rotte Bakery . . . . .	46
4.7	Flowchart Proses Bisnis <i>Website</i> Rotte Bakery . . . . .	47
A.1	Dokumentasi Pada Toko Rotte Bakery . . . . .	A - 1
B.1	Wawancara Bersama Pihak Rotte Bakery Bagian 1 . . . . .	B - 2
B.2	Wawancara Bersama Pihak Rotte Bakery Bagian 2 . . . . .	B - 3
B.3	Wawancara Bersama Pihak Rotte Bakery Bagian 3 . . . . .	B - 4
B.4	Wawancara Bersama Pihak Rotte Bakery Bagian 4 . . . . .	B - 5
C.1	Dokumentasi Kuisisioner Penelitian Bagian 1 . . . . .	C - 2
C.2	Dokumentasi Kuisisioner Penelitian Bagian 2 . . . . .	C - 3
C.3	Dokumentasi Kuisisioner Penelitian Bagian 3 . . . . .	C - 4
C.4	Dokumentasi Kuisisioner Penelitian Bagian 4 . . . . .	C - 5
C.5	Dokumentasi Kuisisioner Penelitian Bagian 5 . . . . .	C - 6



## DAFTAR TABEL

1.1	Permasalahan yang Terdapat Pada Hasil Prariset . . . . .	3
2.1	Daftar dan Alamat Cabang Rotte Bakery . . . . .	11
2.2	Dimensi dan Item Webqual 4.0 . . . . .	23
2.3	Tingkat Koefisien Determinasi . . . . .	35
4.1	Dimensi dan Item Webqual 4.0 . . . . .	48
4.2	Pernyataan Kuesioner Website Rotte Bakery Berdasarkan Kualitas Informasi ( <i>Information Quality</i> ) . . . . .	49
4.3	Pernyataan Kuesioner Website Rotte Bakery Berdasarkan Kualitas Interaksi ( <i>interaction quality</i> ) . . . . .	50
4.4	Pernyataan kuesioner Website Rotte Bakery Berdasarkan Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> ) . . . . .	50
4.5	Jenis Kelamin Responden . . . . .	51
4.6	Usia Responden . . . . .	52
4.7	Pendidikan Terakhir . . . . .	52
4.8	Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel Usability . . . . .	52
4.9	Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel Information Quality . . . . .	53
4.10	Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel Interaction Quality . . . . .	54
4.11	Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel User Satisfaction . . . . .	55
4.12	Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test . . . . .	57
4.13	Output Coefficient Nilai Tolerance dan VIF Multikolinearitas . . . . .	57
4.14	Output Coefficient Nilai Tolerance dan VIF Multikolinearitas . . . . .	58
4.15	Output Uji Linearitas Usability (U) terhadap User Satisfaction (US) . . . . .	59
4.16	Output Uji Linearitas Information Quality (IQ) terhadap User Satisfaction (US) . . . . .	59
4.17	Output Uji Linearitas Interaction Quality (INQ) terhadap User Satisfaction (US) . . . . .	60
4.18	Output Coefficients Hasil Uji Regresi Linear Berganda . . . . .	60
4.19	Hasil Uji F dalam Tabel Anova . . . . .	62
4.20	Output Coefficients Uji T . . . . .	64
4.21	Output Model Summary . . . . .	65

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**DAFTAR SINGKATAN**

INQ	: <i>Interaction Quality</i>
IQ	: <i>Information Quality</i>
P	: Puas
QFD	: <i>Quality Function Deployment</i>
RESET	: <i>Regression Specification Error Test</i>
S	: Setuju
SA	: <i>Sytem Availability</i>
ServQual	: <i>Servis Quality</i>
SIQ	: <i>service interaction quality</i>
SPSS	: <i>Statistical Product and Service Solution</i>
SS	: Sangat Setuju
STP	: Sangat Tidak Puas
STS	: Sangat Tidak Setuju
TP	: Tidak Puas
TS	: Tidak Setuju
U	: <i>Usability</i>
US	: <i>User Statisfaction</i>
WEBQUAL	: <i>Website Quality</i>

UIN SUSKA RIAU





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Webqual adalah metode pengukuran kualitas situs web yang dikembangkan oleh Stuart Barnes dan Richard Vidgen. Webqual didasarkan pada konsep Quality Function Deployment (QFD), yang merupakan proses berdasarkan “suara pelanggan” dalam pengembangan dan implementasi suatu produk atau layanan. Dari konsep QFD, Webqual disusun berdasarkan persepsi pengguna akhir pada sebuah situs web (S. Barnes dan Vidgen, 2000).

Menurut teori Webqual, terdapat tiga dimensi inti yang mewakili kualitas suatu *website*, yaitu *usability*, *information quality*, dan *interaction quality* (S. J. Barnes dan Vidgen, 2002). Webqual telah mengalami beberapa perubahan dalam penyusunan kategori dan butir-butir pertanyaannya, versi terbaru adalah Webqual 4.0. Webqual 4.0 merupakan eksistensi dari versi Webqual sebelumnya. Webqual 4.0 pada dasarnya digunakan untuk mengukur kualitas *website* komersial, namun dalam perkembangannya Webqual 4.0 juga dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan pada berbagai jenis *website* sebagaimana yang telah dilakukan oleh beberapa peneliti (Giyanti dan Suparti, 2018).

Menurut S. J. Barnes dan Vidgen (2002), tiga variabel yang terdapat dalam metode Webqual semuanya adalah pengukuran kepuasan konsumen atau *user* terhadap kualitas dari *website* tersebut. Berikut penjelasan ketiga variabel Webqual menurut Barnes dkk:

*Usability* adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan *website*, sebagai contoh penampilan, kemudahan penggunaan, navigasi dan gambaran yang disampaikan kepada pengguna.

*Information quality* adalah mutu dari isi yang terdapat pada *website*, pantas tidaknya informasi untuk ditujukan kepada pengguna seperti akurasi, format dan keterkaitannya. Kualitas informasi meliputi hal-hal seperti informasi yang akurat, informasi yang bisa dipercaya, informasi yang *up to date*, informasi yang sesuai dengan topik bahasan, informasi yang mudah dimengerti, informasi yang sangat detail, dan informasi yang disajikan dalam format *desain* yang sesuai.

*Interaction quality* adalah mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka menyelidiki ke dalam *website* lebih dalam, yang terwujud dengan kepercayaan dan empati sebagai contoh isu dari keamanan transaksi dan informasi, pengantaran produk, personalisasi dan komunikasi



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta dilindungi Undang-Undang  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

dengan pemilik *website*.

Kualitas *website* akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penggunaannya itu sendiri. Semakin tinggi kualitas suatu *website*, maka akan semakin banyak pengguna yang mengakses *website* tersebut. Hal ini sesuai dengan penelitian (Sanjaya, 2012) dengan menggunakan konsep metode pengukuran suatu *website* menggunakan metode Webqual dengan indikator kualitas informasi, kualitas interaksi, serta kualitas penggunaan pada *e-library* menghasilkan bahwa kualitas informasi, kualitas interaksi, serta kualitas penggunaan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Penelitian (Sanjaya, 2012) mengenai *e-library* dengan metode Webqual juga menyatakan bahwa suatu *website* dalam lingkungan akademis akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna apabila faktor – faktor yang terdapat pada Webqual atau kualitas *website* utamanya kualitas penggunaan memiliki kualitas yang baik. Berdasarkan penjelasan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas informasi yang sesuai dengan kebutuhan dan keperluan pengguna akan menumbuhkan suatu tingkat kepuasan bagi pengguna itu sendiri. Tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu *website* merupakan hal penting dalam menilai tingkat kebergunaan dan tingkat keberhasilan kualitas suatu sistem.

Rotte Bakery adalah salah satu bakery yang ada di kota Pekanbaru, pada saat ini Rotte Bakery telah memiliki 43 cabang toko yang ada di Riau. Alamat *website* resmi Rotte Bakery beralamatkan di [www.rottebakery.com](http://www.rottebakery.com) *website* ini digunakan untuk memberi informasi wilayah-wilayah cabang yang dimiliki oleh Rotte Bakery itu sendiri dan juga berfungsi untuk media promosi. Didalam *website* nya juga dicantumkan jadwal buka Toko Rotte Bakery yaitu, pada hari senin – jum'at di jam 06.00 wib – 22.00 wib. Setiap cabang memiliki 8 orang karyawan. Pada Toko Rotte Bakery ada 2 kali pengantian jadwal kerja karyawan yaitu pada penggantian pertama dari jam 06.00-13.00 dan pada jadwal pergantian kedua yaitu pada jam 13.00 wib. Banyaknya perusahaan roti yang terdapat di Pekanbaru, membuat mereka harus dapat bersaing dengan satu sama lainnya. Sehingga, mereka diwajibkan untuk mengevaluasi *website* mereka agar dapat menjadi media pemasaran yang baik dalam memasarkan produk-produknya agar tidak kalah saing dengan lawan bisnisnya.

Penulis mengidentifikasi masalah berdasarkan dari hasil kuesioner wawancara awal terhadap konsumen sebagai prariset. Adapun masalah yang terdapat pada *website* <https://rottebakery.com/> tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut.



**Tabel 1.1.** Permasalahan yang Terdapat Pada Hasil Prariset

No	Variabel	Masalah Pada Website Rotte Bakery
1.	Kualitas Kegunaan ( <i>usability</i> )	Pada tampilan awal website Rotte Bakery terdapat kesulitan dalam mengakses ke menu lain, seperti menu produk, career dan informasi lain seputar Rotte Bakery. Karena, ketika mengakses <i>website</i> <a href="https://rottebakery.com/">https://rottebakery.com/</a> , konsumen tidak langsung masuk ke menu utama. Pada menu cabang, saat diklik, website tidak langsung menampilkan lokasi cabang-cabang Rotte Bakery, tetapi pengguna <i>website</i> diberikan pilihan lagi beberapa menu seperti menu Rotte Foundation serta Bread dan Coffe. Dan juga pada <i>website</i> Rotte Bakery tidak terdapat menu <i>delivery</i> , sehingga konsumen tidak dapat melakukan pemesanan pada <i>website</i> Rotte Bakery.
2.	Kualitas Informasi ( <i>information quality</i> )	Informasi yang disajikan pada <i>website</i> Rotte Bakery kurang lengkap. Pada <i>website</i> tidak diberikan sejarah berdirinya Rotte Bakery, Struktur Organisasi serta visi dan misi dari Rotte Bakery. Juga tidak adanya informasi <i>Contact Person</i> yang dihubungi apabila konsumen terdapat keluhan. Pada <i>website</i> terdapat testimoni dari konsumen, tetapi tidak terdapat sarana konsumen dalam menyampaikan komentar dan pendapat terhadap pelayanan maupun produk dari Rotte Bakery didalam <i>website</i> tersebut. Dan juga pada menu produk, tidak dicantumkan harga-harga dari produk tersebut. Juga, produk-produk yang ditampilkan pada website tidak <i>up to date</i> .
3.	Kualitas Interaksi ( <i>interaction quality</i> )	Pada <i>website</i> Rotte Bakery tidak terdapat sarana konsumen dalam menyampaikan komentar dan pendapat terhadap pelayanan maupun produk dari Rotte Bakery.

Berdasarkan masalah yang sudah dijelaskan, peneliti berasumsi bahwa perlu dilakukan evaluasi terhadap *website* Rotte Bakery. Sehingga pihak manajemen Rotte Bakery dapat melakukan perbaikan pada *website* nya dan menghasilkan *website* yang lebih efektif dan efisien dalam memasarkan produk dan memberikan informasi kepada publik. Oleh karena itu, peneliti ingin melakukan Evaluasi terhadap kualitas *website* Rotte Bakery dengan menggunakan metode Webqual 4.0.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Furkonudin, Surya-di, dan Darmanto (2016) yang berjudul “Evaluasi Kualitas Layanan *Website E-Commerce* Blibli.Com Menggunakan Metode Webqual 4.0 Terhadap Keputusan Pembelian *Online*” menggunakan tiga kategori pengukuran dengan 22 butir pertanyaan. Ketiga kategori tersebut adalah *usability*, *information* dan *service interaction*. Kategori *usability* berdasar dari kajian mengenai hubungan antara manusia dan komputer dan kajian mengenai kegunaan *web*, diantaranya mengenai kemudahan navigasi, kecocokan *desain* dan gambaran yang disampaikan kepada pengguna. Kategori *information* dikaji berdasarkan kajian sistem informasi secara umum. Kategori ini berhubungan terhadap kualitas dari konten *website* yaitu kepantasan informasi bagi tujuan pengguna, misalnya mengenai akurasi, format dan relevansi dari informasi yang disajikan. Kategori *service interaction* berhubungan terhadap interaksi layanan yang dirasakan pengguna ketika terlibat secara mendalam dengan *website* (S. J. Barnes dan Vidgen, 2002). Penelitian yang dilakukan oleh Manik, Samah, dan Susanti (2017) yang berjudul “Metode Webqual 4.0 Untuk Evaluasi Kualitas *Website* Politeknik Negeri Sriwijaya” beberapa hasil evaluasi kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna yang telah dilakukan dari penelitian kali ini dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas *desain* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Dan yang paling dominan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna adalah kualitas kegunaan *website* polsri yang dijadikan *feedback* bahan evaluasi pengembangan dan perbaikan terhadap *website* polsri.

Untuk menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang ada pada *website* Rotte Bakery maka peneliti menggunakan metode *Website Quality* (WEBQUAL) dengan menggunakan versi 4.0. Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada Toko Rotte Bakery dalam mencari Evaluasi *website* yang lebih baik lagi dalam menghindari masalah yang sedang terjadi. Oleh karena itu peneliti mengangkat judul **“Evaluasi Website Dengan Menggunakan Webqual 4.0 Pada Rotte Bakery”**.

#### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan, maka didapatkan bahwa rumusan masalah dalam penelitian ini adalah, “Bagaimana melakukan evaluasi website pada Rotte Bakery menggunakan Webqual 4.0?”

#### 1.3 Batasan Masalah

Dalam melakukan suatu penelitian diperlukan batasan-batasan agar tidak menyimpang dari apa yang telah direncanakan, adapun batasan masalah dalam





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penelitian ini, yaitu:

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

Penelitian ini mengevaluasi *website* Rotte Bakery yang dilakukan pada *web-site* resmi rotte bakery dengan menggunakan metode Webqual 4.0.

Penelitian *website* ini diukur menggunakan 3 variabel yang ada pada metode Webqual 4.0, yaitu kualitas kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas interaksi (*interaction quality*).

Alat bantu penelitian yang digunakan yaitu SPSS versi 25.

Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *non probability* yaitu *sampling insidial*.

Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup dan menggunakan skala likert.

Responden yang digunakan oleh peneliti yaitu konsumen yang secara kebetulan ada dilokasi.

Teknik pengumpulan data wawancara dan kuisisioner.

Teknik perhitungan dalam menentukan responden menggunakan *non-probability* sampling dengan menggunakan teknik sampel Aksidental.

9. Jumlah Responden yang digunakan adalah 100 responden.

10. Peneliti melakukan penyebaran kuesioner pada toko Rotte Bakery terdekat yaitu didaerah Panam Pekanbaru.

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk mengevaluasi kualitas *website* resmi pada Toko Rotte Bakery yang dilihat berdasarkan 3 variabel Webqual 4.0 yaitu kualitas kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas interaksi (*interaction quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user statisfaction*).

Untuk memberikan rekomendasi terhadap pihak Rotte Bakery agar *website* Rotte Bakery menjadi lebih baik dalam menjalankan sistem pelayanan terhadap konsumen.

#### 1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

Dapat mengetahui bagaimana kondisi *website* resmi Rotte Bakery saat ini sehingga bisa dibuat menjadi lebih baik lagi.

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan referensi oleh peneliti selanjutnya dalam bidang evaluasi *website*.

Agar dapat memberikan masukan kepada pihak manajemen Rotte Bakery dalam memperbaiki *website* resminya guna lebih efektif dan efisien.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, penulis akan menyajikan pembahasan dalam lima pokok pembahasan yang secara singkat akan diuraikan sebagai berikut:

### **BAB 1. PENDAHULUAN**

Pada bab satu terdapat: (1) latar belakang; (2) rumusan masalah; (3) batasan masalah; (4) tujuan penelitian; (5) manfaat penelitian; dan (6) sistematika penulisan.

### **BAB 2. LANDASAN TEORI**

Pada bab dua terdapat: (1) Profil Rotte Bakery; (2) Visi Misi Rotte Bakery; (3) Nilai-nilai Rotte Bakery; (4) Logo Rotte Bakery; (5) Struktur Organisasi Rotte Bakery; (6) Produk Rotte Bakery; (7) Cabang Rotte Bakery; (8) Tampilan-Website Yang Sedang Berjalan; (9) Evaluasi; (10) Website; (11) Metode Webqual (Web Quality); (12) Perkembangan Webqual; (13) Webqual versi 4.0; (14); dan (15) Metode Kuantitatif dalam Penelitian.

### **BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab tiga terdapat: (1) Tahap Perencanaan; (2) Tahap Pengumpulan Data; (3) Tahap Pengolahan Data; (4) Evaluasi dan Hasil; dan (5) Tahap Dokumentasi Penelitian.

### **BAB 4. ANALISA DAN PERANCANGAN**

Pada bab empat terdapat: (1) Analisa Kondisi Website Rotte Bakery yang sedang berjalan; (2) Flowchart Proses Bisnis Rotte Bakery; (3) Rancangan Kuesioner; (4) Pelaksanaan Penelitian; (5) Penentuan Responden; (6) Deskripsi Karakteristik Responden; (7) Analisis Statistik Deskriptif Variabel; dan (8) Hasil Uji Asumsi Klasik.

### **BAB 5. IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN**

Pada bab lima terdapat: (1) kesimpulan; dan (2) saran.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





## BAB 2

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Profil Rotte Bakery

Rotte Bakery resmi hadir untuk melayani masyarakat dengan menghadirkan berbagai varian roti berkualitas dengan harga terjangkau sejak 8 Januari 2016. Namun sebelum resmi, Rotte Bakery juga memproduksi dan menjual donat namun hasilnya masih belum memuaskan. Syafrizal A. Rasyid selaku pendiri Rotte Bakery bercita-cita mendirikan perusahaan yang dapat memberikan manfaat yang luas bagi masyarakat. Hal inilah yang menjadi alasan mengapa Rotte Bakery menerapkan sistem Syariah dalam bisnisnya. Ada 3 point utama dari Rotte Bakery yaitu, Rotte Bakery merupakan *Spiritual Company*, *Socialpreneur* dan *Life Academy*.

Ada 3 point utama dari Rotte Bakery yaitu, Rotte Bakery merupakan *Spiritual Company*, *Socialpreneur* dan *Life Academy*.

1. Perusahaan *Spiritual*, berdasarkan Islam. Implementasi dalam prakteknya adalah dengan menerapkan sistem bagi hasil bagi semua pihak yang terlibat dalam bisnis. Selain itu juga memperhatikan peningkatan semangat masing-masing tim.
2. *Socialpreneur*, Rotte Bakery juga ingin berkontribusi kepada masyarakat, sehingga sebagian keuntungan dialokasikan untuk tujuan sosial.
3. *Life Academy*, Biarkan Rotte Bakery menjadi sekolah kehidupan seluruh tim, melaksanakan berbagai modul dan pelatihan, yang akan meningkatkan mentalitas dan keterampilan karyawan dan mempersiapkan kesuksesan masa depan.

Rotte Central Bakery terletak di Jalan Bukit Barisan, Kompleks Bukit Garden Residence Ruko No. 6 Tangkerang Timur Pekanbaru. Variasi yang dihasilkan saat ini antara lain roti manis, roti tawar, donat, roti bantal, roti kopi, pizza dan variasi lainnya. Agar dapat berkembang pesat, Rotte Bakery saat ini menerapkan sistem kemitraan untuk pembukaan cabang. Saat ini Rotte Bakery telah hadir sebanyak 43 Outlet di wilayah Riau, Jabodetabek, dan Medan. Rotte Bakery akan terus berkembang seiring dengan berjalannya waktu.

Rotte Bakery memiliki outlet dengan dekorasi dan merchandise yang tidak mencolok sehingga tidak memiliki kesan mahal, konsumen yang berkunjung juga bisa melihat proses pembuatan roti secara langsung. *Outlet* Rotte Bakery dibuka mulai pukul 06.00 pagi sampai dengan pukul 22.00 malam, sedangkan bakery lainnya baru buka di atas jam 06.00. Harga yang murah untuk setiap produk roti yang dijual juga penulis temukan pada showcase produk di Rotte Bakery mu-

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

lai dari Rp3.000 hingga Rp17.000 sehingga dapat dijangkau oleh anak-anak juga orang dewasa. Beberapa hal tersebut juga menjadikan Rotte Bakery berbeda dari bakery lainnya. Setiap cabang memiliki 8 orang karyawan. Pada Toko Rotte Bakery memiliki 2 kali pengantian jadwal kerja karyawan yaitu pada penggantian karyawan pertama dari jam 06.00-13.00 dan pada jadwal pengantian kedua yaitu pada jam 13.00-22.00 WIB. Rotte Bakery juga telah mendapatkan izin usaha P-IRT No.206141010358-19 dan sudah bersertifikasi halal dari MUI.

## 2.2 Visi Misi Rotte Bakery

### VISI

“Ada Disemua Suasana”

1. Produk sangat diminati semua kalangan karena memberi *value* kepada konsumen dengan produk terenak, termurah dan mudah didapat.
2. Memberikan *value* kepada Rotte team tidak hanya “penghasilan untuk hidup layak” tapi juga “pendidikan kehidupan” agar didapat kesejahteraan dunia dan akhirat.
3. Berkontribusi maksimal dan bermanfaat untuk masyarakat dengan “Rotte team Peduli”.

### MISI

1. Menjadi spiritual company yang berlandaskan Islam.
2. Membangun sumber daya manusia Rotte team yang komprehensif dalam hal skill, moril, materil dan spiritual dengan pelatihan yang berkesinambungan.
3. Membangun organisasi yang *excellent*, kuat dan profesional.
4. Rotte team bertekad membantu masyarakat mendapatkan produk bakery yang berkualitas, enak, murah dan mudah didapat. Rotte team menjadikan “bakery bukan barang mahal lagi”.
5. Rotte team bukan “karyawan” tapi “pengusaha/entrepreneur” yang bekerja di Rotte Bakery dengan konsep bagi hasil yang adil. Dengan mental entrepreneur maka Rotte team akan terbangun:
  - (a) Sense of belonging yang tinggi
  - (b) Memotivasi Rotte team untuk meningkatkan kinerja yang lebih tinggi.
  - (c) Meningkatnya rasa tanggung jawab.
  - (d) Meningkatkan teamwork yang berkesinambungan antar Rotte team.
  - (e) Memacu Rotte team untuk mengembangkan usaha dengan lebih baik dan lebih baik lagi.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Berkontribusi maksimal untuk pemberdayaan masyarakat, untuk kepentingan pendidikan yang mencerahkan, membangun kekuatan dakwah dan syiar Islam.

### 2.3. Logo Rotte Bakery

Berikut logo dari Rotte Bakery, bisa dilihat pada gambar Gambar 2.1 dibawah.



**Gambar 2.1.** Logo Rotte Bakery

Merek Rotte yang tertera pada logo merupakan singkatan dari kata roti terenak dan terenak, merek tersebut sebelumnya dipertimbangkan dengan baik agar mudah diingat, singkat, dan bermakna. Pada huruf R dalam kata Rotte memiliki font yang terlihat seperti gabungan dari huruf S dan R, hal tersebut merupakan inisial dari nama pemilik usaha tersebut yaitu Bapak Syafrizal A. Rasyid. Selain itu, kata roti terenak dan termurah juga diharapkan agar Rotte dapat memberikan dampak yang baik kepada konsumen dengan mengkonsumsi produk dengan kualitas yang baik dan harganya terjangkau.

Warna merah pada logo Rotte merupakan simbol dari keterkaitan antara industri makanan dengan api. Selain itu, kalimat "Ada Disemua Suasana" merupakan tagline dari Rotte Bakery yang memiliki makna agar Rotte dapat selalu ada untuk setiap orang dalam suatu kegiatan ataupun aktivitasnya, baik untuk wisata, untuk makan siang, untuk cemilan sore, untuk sarapan pagi, untuk acara formal maupun informal.



## 2.4 Struktur Organisasi Rotte Bakery

Struktur Organisasi pada Rotte Bakery dapat dilihat pada Gambar 2.2 dibawah ini.



**Gambar 2.2.** Struktur Organisasi Rotte Bakery

## 2.5 Produk Rotte Bakery

Rotte Bakery memiliki beberapa jenis produk yang dijual seperti roti, kue, dan donat. Begitu juga dengan roti yang memiliki varian terbanyak dengan harga yang beragam dan produk yang sama di setiap outletnya. Berikut beberapa varian roti yang dimiliki oleh Rotte Bakery:

Ada beberapa produk kue yang di sediakan oleh pihak Rotte Bakery yang dapat dilihat pada Gambar 2.3 dibawah ini.

UIN SUSKA RIAU



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Gambar 2.3.** Produk Beserta Harga Dari Masing-Masing Produk Rotte Bakery

## 2.6 Cabang Rotte Bakery

Rotte Bakery memiliki cabang sebanyak 44 cabang di wilayah Riau, JABODETABEK, dan Medan. Berikut daftar cabang Rotte Bakery beserta alamatnya bisa dilihat pada Tabel 2.1.

**Tabel 2.1.** Daftar dan Alamat Cabang Rotte Bakery

No	Cabang Rotte Bakery	Alamat
1.	Rotte Bakery Bukit Barisan	Tengkerang Tim., Tenayan Raya, Kota Pekanbaru, Riau.
2.	Rotte Bakery Pasir Putih	Raya Pasir Putih, Tanah Merah, Siak Hulu, Kabupaten Kampar, Riau 28284.
3.	Rotte Bakery Rajawali	Jl. Rajawali No.60, Kp. Melayu, Sukajadi, Kota Pekanbaru, Riau 28122.
4.	Rotte Bakery Beringin	Jl. Jalan Letjend S.Parman No.11 Sukamaju, Suka Maju, Sail, Kota Pekanbaru, Riau 28127.
5.	Rotte Bakery Paus	Paus No.100 B, Tengkerang Tengah, Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru, Riau 28124.
6.	Rotte Bakery Delima	Jl. Delima, Ruko Taman Raya Raudha No, 09, Delima, Tampan, Kota Pekanbaru, Riau 28291.
7.	Rotte Bakery Kartama	Jl. Kartama, Maharatu, Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru, Riau 28125.

**Tabel 2.1 Daftar dan Alamat Cabang Rotte Bakery (Tabel lanjutan...)**

No.	Cabang Rotte Bakery	Alamat
8.	Rotte Bakery Garuda Sakti	Jl. Garuda Sakti No.89A, Simpang Baru, Tampan, Kota Pekanbaru, Riau 28293.
9.	Rotte Bakery Soebrantas Kantor Camat Tampan	Jl. HR. Soebrantas (Seberang, Simpang Baru, Tampan, Kota Pekanbaru, Riau 28293.
10.	Rotte Bakery Pangkalan Kerinci	Jl. Maharaja Indra, Pangkalan Kerinci Kota, Pangkalan Kerinci, Kabupaten Pelalawan, Riau 28654.
11.	Rotte Bakery Hangtuah	Jl. Hangtuah, Rejosari, Tenayan Raya, Kota Pekanbaru, Riau 28112.
12.	Rotte Bakery Kubang Raya	Jl. Kubang Raya, Samsat Kubang Raya No.Samping, Kubang Jaya, Siak Hulu, Kabupaten Kampar, Riau 28293.
13.	Rotte Bakery Marpoyan Samping TOKYO Style	Jl. Kaharuddin Nst, Simpang Tiga, Bukit Raya, Kota Pekanbaru, Riau 28288.
14.	Rotte Bakery Kayu Manis	Jl. Kayu Manis, Tampan, Payung Sekaki, Kota Pekanbaru, Riau.
15.	Rotte Bakery Pepaya	Jl. Pepaya, Jadirejo, Sukajadi, depan Disnaker, Riau 28121.
16.	Rotte Bakery Sekolah Samping Martabak Djoeragan	Jl. Sekolah, Limbungan Baru, Rumbai Pesisir, Kota Pekanbaru, Riau 28266.
17.	Rotte Bakery Bangkinang	Sisingamangaraja No.210 A (depan, Gang Babus-salam, Langgini, Bangkinang, Kabupaten Kampar, Riau 28411.
18.	Rotte Bakery Ahmad Yani Samping Eye Care Optical	Jl. Jend. Ahmad Yani, Pulau Karam, Sukajadi, Kota Pekanbaru, Riau 28156.
19.	Rotte Bakery Soekarno Hatta	Jl. Soekarno – Hatta, Sidomulyo Tim., Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru, Riau 28289.
20.	Rotte Bakery Pangkalan Kerinci RM Talago Biru	Maharaja Indra No.Samping, Pangkalan Kerinci Kota, Pangkalan Kerinci, Kabupaten Pelalawan, Riau 28654.
21.	22 Rotte Bakery Cinere Ruko Puri Niaga	Jl. Raya Cinere Blok NC no 10F Depok.
22.	Rotte Bakery Grand Depok City Nadira, Ruko Aster 1 Blok	Jl. Boulevard Grand Depok City, Tirtajaya, Sukmajaya, Kota Depok, Jawa Barat 16412.
23.	Rotte Bakery Durian Samping Azmi Collection	Jl. Durian, Labuh Timur, Payung Sekaki, Kota Pekanbaru, Riau 28156.
24.	Rotte Bakery Pamulang	Jl. Siliwangi Raya Blok SH 21/9 Pamulang Barat, Tangerang.
25.	Rotte Bakery Tole Iskandar Jl. Tole Iskandar	Jl. Raden Saleh No.19, Mekar Jaya, Sukmajaya, Kota Depok, Jawa Barat 16415.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Tabel 2.1 Daftar dan Alamat Cabang Rotte Bakery (Tabel lanjutan...)**

No.	Cabang Rotte Bakery	Alamat
26.	Rotte Bakery Kahfi	Jl. Moch Kahfi II No. 24 Jagakarsa, Jakarta Selatan.
27.	Rotte Bakery Perawang Kantor Lurah	Jl. Perawang Bar., Tualang, Kabupaten Siak, Riau 28685.
28.	Rotte Bakery Grand Galaxy Ruko RGA 11 Grand Galaxy	Jl. Jakasetia, Jaka Setia, Bekasi Sel., Kota Bks, Jawa Barat 17147.
29.	Rotte Bakery Jati Makmur	Jl. Jati Makmur No. 1, Jati Makmur Pondok Gede, Bekasi.
30.	Rotte Bakery Duri 1 Mawar	Jl. Mawar No 16, Kelurahan Balik Alam, Kecamatan Mandau, Duri.
31.	Rotte Bakery Duri 2 Sudirman	Jl. Sudirman RT 2 RW 12, Kelurahan Air Jamban, Kecamatan Mandau, Duri.
32.	Rotte Bakery Dumai 1 Syech Umar	Jl. Syech Umar No. 29 D, Kelurahan Pangkalan Sesai, Kecamatan Dumai Barat.
33.	Rotte Bakery 2 Dumai Sukajadi	Jl. Pangeran Diponegoro, Kelurahan Sukajadi, Kecamatan Dumai Timur.
34.	Rotte Bakery Medan Johor	Jl. Karya Jaya No.256, Kec. Medan Johor, Medan, Sumatera Utara 20144.
35.	Rotte Bakery Medan Denai	Jl. Denai, Tegal Sari Mandala II, Medan Denai, Medan City, Sumatera Utara 201371.
36.	Rotte Bakery Medan Timur	Jl. Pasar III, Tegal Rejo, Medan Perjuangan, Medan, Sumatera Utara 20236.
37.	Rotte Bakery Medan Marelan	Jl. Marelan Raya Ps.II 136-146, Rengas Pulau, Medan Marelan, Medan, Sumatera Utara 20255.
38.	Rotte Bakery Medan Barat	Jl. Karya 79-89, Sei Agul, Kec. Medan Barat, Medan, Sumatera Utara 20235.
39.	Rotte Bakery Villa Tomang	Jl. Villa Tomang Baru, Kuta Jaya, Kec. Ps. Kemis, Tangerang, Banten 15560.
40.	Rotte Bakery Ciomas	Jl. Raya Ciomas Kreteg No.34, Pagelaran, Ciomas, Bogor, Jawa Barat 16610.
41.	Rotte Bakery Siringoringo	Jl. Siringo-ringo 17, Siringoringo, Rantau Prapat, Rantau Utara, Kabupaten Labuhan Batu, Sumatera Utara 21411.
42.	Rotte Bakery Sisingamangaraja	Jl. Sisingamangaraja- Aek Tapa, Bakaran Batu, Rantau Prapat, Rantau Sel, Kabupaten Asahan, Sumatera Utara 21418.

## 2. Tampilan Website Yang Sedang Berjalan

### 2.1 Tampilan Awal Website

Website ini berjalan dibidang usaha promosi yang ada dipekanbaru. Dengan perkembangan dan juga persaingan, kini Rotte Bakery juga sudah memiliki bebe-

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

rapa cabang di luar daerah pekanbaru yang menggunakan satu *website* yang serupa untuk seluruh cabangnya. *Website* resmi Rotte Bakery ini beralamatkan pada <http://rottebakery.com/>, yang berfungsi sebagai sarana promosi dan beberapa informasi kegiatan yang dilakukan oleh pihak Rotte Bakery, *website* ini telah diimplementasi sejak tahun 2018 sampai saat ini.

Tampilan menu awal pada *website* Rotte Bakery ini bisa dilihat pada Gambar 2.4.



**Gambar 2.4.** Tampilan Awal *Website* Rotte Bakery

Pada tampilan ini terdapat tiga pilihan menu yaitu menu berbagi dalam kebaikan, *website* utama, dan *Bread and Coffe*, yang menyediakan masing-masing informasi yang dibutuhkan. Dibawah ketiga menu tersebut juga terdapat menu Facebook Kami, Artikel dan juga Instagram Kami. Yang apabila diklik menu Facebook Kami akan terhubung ke beranda facebook Rotte Bakery. Selanjutnya menu Artikel, apabila diklik akan terhubung pada sebuah *website* lagi yang menampilkan artikel-artikel terkait Rotte Bakery. Dan juga pada menu Instagram Kami apabila diklik juga akan terhubung langsung ke profil instagram dari Rotte Bakery.

#### 2.7.1.1 Tampilan pada Menu Berbagi dalam kebaikan

Tampilan menu berbagi dalam kebaikan diwebsite Rotte Bakery ini bisa dilihat pada Gambar 2.5.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Gambar 2.5.** Tampilan Menu Berbagi Dalam Kebaikan

Pada tampilan ini memiliki beberapa macam menu pada menu bar yaitu menu Beranda, Profil, Program dan Kontak juga terdapat beberapa informasi seputar Rotte *Foundation* yang berisi informasi-informasi dan juga foto-foto kegiatan yang telah dilakukan oleh pihak yayasan Rotte Indonesia Mulia.

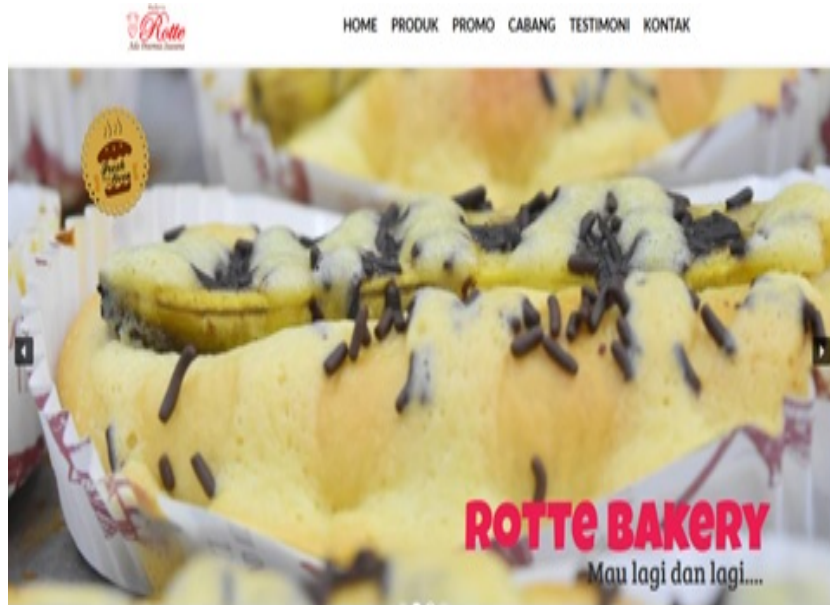
#### 2.7.1.2 Tampilan pada menu Website Utama

##### 1. Menu Home

Tampilan menu *home* pada website Rotte Bakery dapat dilihat pada Gambar 2.6 dibawah ini.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Gambar 2.6.** Tampilan Menu *Home Website* Utama Rotte Bakery

Pada tampilan ini terdapat beberapa menu bar yaitu *Home*, *Produk*, *Produk*, *Promo*, *Cabang*, *Testimoni* dan *Kontak*, yang mempunyai masing-masing informasi yang dibutuhkan.

#### 2. Menu Produk

Tampilan menu produk pada *website* utama Rotte Bakery dapat dilihat pada Gambar 2.7 dibawah ini.



**Gambar 2.7.** Tampilan Menu Produk *Website* Utama Rotte Bakery

Pada menu produk ini, hanya menampilkan beberapa produk yang disajikan



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pada outlet Rotte Bakery. Menu ini hanya menampilkan gambar-gambar dari produk yang dijual oleh Rotte Bakery.

#### Menu Promo

Tampilan menu promo pada *website* utama Rotte Bakery dapat dilihat pada Gambar 2.8 dibawah ini.



**Gambar 2.8.** Tampilan Menu Promo *Website* Utama Rotte Bakery

Pada menu ini menampilkan promo-promo berlaku pada *outlet* Rotte Bakery. Dan juga pada menu ini menampilkan informasi-informasi tentang ketentuan untuk mendapatkan promo tersebut.

#### Menu Cabang

Tampilan menu cabang pada *website* utama Rotte Bakery dapat dilihat pada Gambar 2.9 dibawah ini.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Gambar 2.9.** Tampilan Menu Cabang *Website* Utama Rotte Bakery

Pada menu cabang ini terdapat beberapa menu lagi, yaitu menu Berbagi dalam Kebaikan, 44 Cabang dan *Bread and Coffe*. Pada menu Berbagi Dalam Kebaikan dan juga menu *Bread and Coffe* berisikan informasi-informasi yang sama dengan menu yang ada pada saat awal *website* diakses. Sedangkan dalam menu 44 Cabang memiliki informasi-informasi seputar cabang-cabang dari Rotte Bakery. Berikut tampilan menu cabang *website* Rotte Bakery dapat dilihat pada Gambar 2.10 berikut ini.



**Gambar 2.10.** Tampilan Menu 44 Cabang *Website* Utama Rotte Bakery





- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Pada menu ini berisikan informasi-informasi alamat dan letak ke 44 cabang Rotte Bakery pada peta outlet Rotte Bakery yang tersebar dibeberapa daerah yang ada di Indonesia.

Menu Testimoni

Tampilan menu testimoni pada *website* utama Rotte Bakery dapat dilihat pada Gambar 2.11 dibawah ini.



**Gambar 2.11.** Tampilan Menu Testimoni *Website* Utama Rotte Bakery

Pada menu ini berisikan informasi tentang pendapat-pendapat para konsumen serta rekomendasi para tokoh-tokoh yang dikenal untuk Rotte Bakery. Juga terdapat video testimoni dari pelanggan Rotte Bakery.

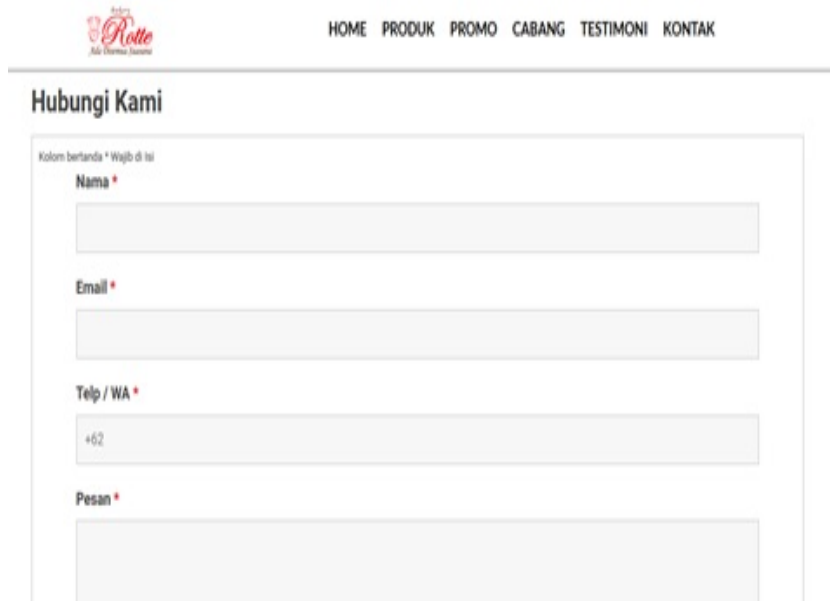
Menu Kontak

Tampilan menu kontak pada *website* utama Rotte Bakery dapat dilihat pada Gambar 2.12 dibawah ini.

UIN SUSKA RIAU

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Gambar 2.12.** Tampilan Menu Kontak *Website* Utama Rotte Bakery

Pada menu ini menampilkan formulir yang harus diisi, seperti nama, email, telp/wa, serta pesan. Dan terdapat informasi kantor pusat Rotte Bakery juga peta *outlet* Rotte Bakery yang ada di Pekanbaru.

#### 2.7.1.3 Tampilan pada Menu Website Bread and Coffe

Tampilan pada menu *Bread and Coffe* diwebsite Rotte Bakery bisa dilihat pada Gambar 2.13.



**Gambar 2.13.** Tampilan Menu *Bread and Coffe* website Utama Rotte Bakeri





Pada menu ini terdapat beberapa menu bar yaitu *Home*, *Menu*, *About*, *Blog* dan *Contact*. Dan juga dapat membuat reservasi untuk memesan tempat di kafe tersebut.

## 2.8 Evaluasi

Menurut Zulkarnaen dan Anggraini (2016), evaluasi adalah suatu proses untuk menentukan hasil yang telah dicapai oleh beberapa kegiatan yang direncanakan untuk mendukung pencapaian tujuan. (Ngalim, 2011), evaluasi adalah suatu proses untuk memberikan informasi tentang sejauh mana suatu kegiatan telah dicapai, bagaimana pencapaiannya dengan standar tertentu untuk mengetahui apakah ada perbedaan antara keduanya, dan bagaimana manfaat yang diperoleh. Website telah dilakukan sesuai dengan harapan yang diharapkan tercapai.

Menurut Ngalim (2011), evaluasi adalah proses untuk menyediakan informasi tentang sejauh mana suatu kegiatan tertentu telah dicapai, bagaimana pencapaiannya itu dengan suatu standart tertentu untuk mengetahui apakah ada selisih diantara keduanya, serta bagaimana manfaat yang telah dikerjakan tersebut dengan harapan-harapan yang ingin dicapai.

## 2.9 Website

### 2.9.1 Pengertian Website

Menurut Abbas (2013), website disebut juga dengan situs, website atau portal. Merupakan kumpulan halaman *web* yang saling berhubungan satu sama lain, halaman pertama pada *website* adalah *home page*, sedangkan halaman demi halaman secara mandiri disebut halaman *web*, dengan kata lain *website* adalah situs yang dapat diakses dan dilihat oleh pengguna internet. Pengguna internet semakin hari semakin

### 2.9.2 Kualitas Website

Menurut Kim dan Niehm (2009), peneliti sebelumnya membagi dimensi kualitas website menjadi lima, yaitu:

1. Informasi, termasuk kualitas konten, kegunaan, kelengkapan, akurasi dan relevansi.
  2. Keamanan, termasuk jaminan kepercayaan, privasi dan keamanan.
  3. Kemudahan, antara lain mudah dioperasikan, mudah dipahami dan cepat.
  4. Kenyamanan, meliputi daya tarik visual, daya tarik emosional, desain yang kreatif dan menarik
  5. Kualitas layanan, termasuk kelengkapan online dan layanan pelanggan.
- Penilaian kualitas layanan suatu *website* dilihat dari hubungan variabel kualitas *website* yang berpengaruh pada kepuasan pengguna akan layanan *website*, se-



hingga secara langsung berdampak pada keinginan pengguna untuk lebih sering mengunjungi *website* kembali. (Wicaksono, Susanto, dan Winarno, 2012).

## 2.10 Metode Webqual (*Web Quality*)

Menurut S. J. Barnes dan Vidgen (2002), *Webqual* adalah pengukuran berdasarkan *Quality Function Deployment* (QFD). *Webqual* merupakan ukuran untuk mengukur kualitas sebuah *website* berdasarkan instrumen penelitian yang dapat dikategorikan menjadi tiga variabel, yaitu: *usability*, *information quality* dan *service interaction*. Kesemuanya merupakan ukuran kepuasan konsumen atau pengguna terhadap kualitas *website*.

Menurut Sanjaya (2012), *Webqual* telah dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa kali interaksi dalam penyusunan dimensi dan soal. Menurut (S. Barnes dan Vidgen, 2000), instrumen *Webqual* menggunakan pendekatan persepsi dan kepentingan pengguna. Jika versi *Webqual* 1.0 berfokus pada analisis kualitas informasi dan memiliki kekurangan dalam interaksi layanan, *Webqual* versi 2.0 di sisi lain, yang lebih menekankan pada analisis interaksi tetapi kurang pada analisis kualitas informasi. Kedua instrumen tersebut coba diterapkan dalam penelitian kualitas situs lelang online. Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis kualitas situs dikategorikan ke dalam tiga area fokus yang berbeda, yaitu: kualitas situs, kualitas informasi yang disediakan dan kualitas interaksi yang ditawarkan oleh layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis kualitas situs dikategorikan ke dalam tiga area fokus yang berbeda, yaitu: kualitas situs, kualitas informasi yang disediakan dan kualitas interaksi yang ditawarkan oleh layanan. Hasil penelitian tersebut dikenal sebagai *Webqual* versi 3.0. Analisis lebih lanjut dari *Webqual* versi 3.0 menghasilkan pendekatan model *Webqual* versi 4.0 yang pada akhirnya menggantikan dimensi pertama yaitu kualitas situs menjadi dimensi kegunaan.

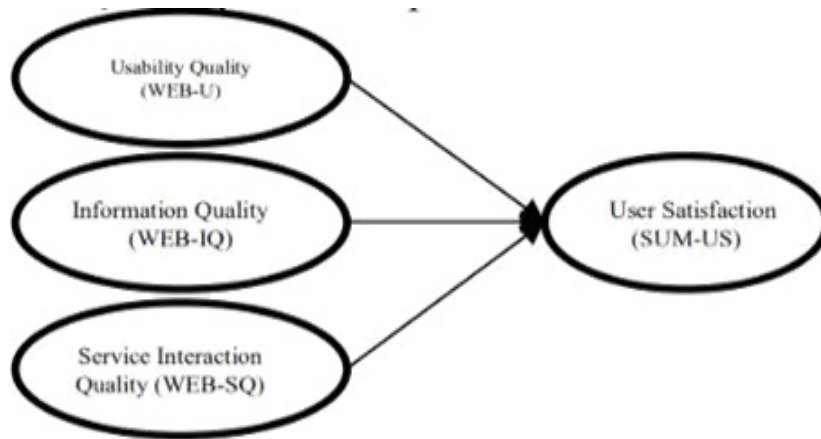
### 2.11 Webqual versi 4.0

Menurut Sanjaya (2012), *Webqual* sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaan. *Webqual* versi 4.0 adalah versi perbaikan dan terakhir dimensi *Webqual* diambil dari versi 3.0 untuk menguji berbagai *e-commerce*, sedangkan dimensi-dimensi yang ada di *Webqual* 4.0, yaitu *Webqual* versi 4.0 disusun berdasarkan penelitian pada tiga dimensi, yaitu: kegunaan/kemudahan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*), sebagaimana diilustrasikan pada Gambar 2.14 dibawah ini:



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Gambar 2.14.** Model Webqual versi 4.0 Sumber:  
(Syaifullah dan Soemantri, 2016)

Berikut dimensi dan item yang menjelaskan model Webqual 4.0 dapat dilihat pada Tabel 2.2 dibawah ini:

**Tabel 2.2.** Dimensi dan Item Webqual 4.0

No	Dimensi	WebQual 4.0 Item
1.	Kualitas Kegunaan	1. Kemudahan untuk dioperasikan. 2. Interaksi dengan website jelas dan dapat dimengerti. 3. Kemudahan untuk navigasi. 4. Kemudahan untuk menemukan alamat website. 5. Tampilan yang atraktif. 6. Tepat dalam penyusunan tata letak informasi. 7. Tampilan sesuai dengan jenis website. 8. Adanya penambahan pengetahuan dari informasi website.
	Kualitas Kegunaan	1. Menyediakan informasi yang cukup jelas. 2. Menyediakan informasi yang dapat dipercaya. 3. Menyediakan informasi yang up to date. 4. Menyediakan informasi yang relevan. 5. Menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami. 6. Menyediakan informasi yang cukup detail. 7. Menyediakan informasi dalam format yang sesuai.



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 2.2 Dimensi dan Item Webqual 4.0 (Tabel lanjutan...)

No.	Dimensi	WebQual 4.0 Item
3.	Kualitas Informasi	1. Mempunyai reputasi yang baik.
	Pelayanan	2. Mendapatkan keamanan untuk melengkapi transaksi. 3. Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi. 4. Kemudahan untuk menarik minat dan perhatian. 5. Adanya suasana komunitas. 6. Kemudahan untuk memberi masukan (feedback). 7. Tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disampaikan website.
4.	Keseluruhan	1. Pendapat secara keseluruhan tentang website.

Menurut S. J. Barnes dan Vidgen (2002), WebQual disusun berdasarkan penelitian terdiri atas tiga dimensi area yaitu:

1. *Usability* adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan *website*, sebagai contoh penampilan, kemudahan penggunaan, navigasi dan gambaran yang disampaikan kepada pengguna.

2. *Information quality* adalah mutu dari isi yang terdapat pada *website*, pantas tidaknya informasi untuk ditujukan kepada pengguna seperti akurasi, format dan keterkaitannya. Kualitas informasi meliputi hal-hal seperti informasi yang akurat, informasi yang bisa dipercaya, informasi yang *up to date*, informasi yang sesuai dengan topik bahasan, informasi yang mudah dimengerti, informasi yang sangat detail, dan informasi yang disajikan dalam format desain yang sesuai.

3. *Interaction quality* adalah mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka menyelidiki kedalam *website* lebih dalam, yang terwujud dengan kepercayaan dan empati sebagai contoh isu dari keamanan transaksi dan informasi, pengantaran produk, personalisasi dan komunikasi dengan pemilik *website*.

## 2. Metode Kuantitatif dalam Penelitian

### 2.1.2.1 Pengelompokan data

Data dikelompokkan menjadi 3, yaitu (Siregar, 2013):

#### Kelompok Data Menurut Cara Memperolehnya

- (a) Data mentah Peneliti mengumpulkan data langsung dari sumber pertama atau tempat dimana objek penelitian berada.
- (b) Data sekunder Peneliti memperoleh data dari buku, jurnal, atau data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi selain pengolah data asli.



2.

## Kelompok Data Menurut Waktu Pengumpulannya

- Time series data, dimana peneliti mengumpulkan data tentang suatu objek dari waktu ke waktu, dimana objek tersebut digunakan untuk menggambarkan perkembangan objek tersebut.
- Data *cross-sectional* Peneliti mengumpulkan data dari beberapa subjek pada waktu tertentu untuk menggambarkan situasi.

## Kelompok Data Menurut Sifatnya

- Data kualitatif adalah data yang berupa pernyataan atau pendapat yang berasal langsung dari sumber yang relevan. Data tersebut tidak dalam bentuk digital, melainkan berupa kata-kata dan kalimat.
- Data kuantitatif adalah data dalam bentuk digital, dan angka-angka tersebut sudah mewakili pendapat dari sumber yang relevan. Angka tersebut dapat dilihat dari statistik. Dapat menggunakan teknologi komputasi untuk memproses dan menganalisis data sekunder.

### 2.12.2 Jenis-Jenis Penelitian

Penelitian dapat dikategorikan dalam tiga jenis, yaitu (Nasional, 2008):

#### 1. Penelitian Berdasarkan Fungsinya

- Penelitian dasar adalah penelitian yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman prinsip dan hukum ilmiah dengan mengembangkan konsep, prinsip, dan proposisi dari teori-teori yang ada. Penelitian ini bukan untuk mencari solusi atas suatu masalah atau kejadian, tetapi untuk menemukan landasan yang dapat dikembangkan lebih lanjut di masa yang akan datang.
- Penelitian terapan adalah penelitian yang ditujukan pada situasi aktual, penerapan dan pengembangan pengetahuan yang dihasilkan oleh penelitian dasar dalam kehidupan nyata. Penelitian ini bertujuan untuk mencari solusi dari permasalahan tertentu.
- Penelitian evaluatif pada dasarnya merupakan bagian dari penelitian terapan, tetapi penelitian tersebut bertujuan untuk mengukur keberhasilan suatu program, produk, atau kegiatan tertentu. Kajian ini bertujuan untuk mengevaluasi keberhasilan rencana kegiatan manfaat, kegunaan, kontribusi dan kelayakannya suatu program kegiatan dari suatu unit/ lembaga tertentu.

#### Penelitian Berdasarkan Pendekatannya

- Penelitian Kuantitatif adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk menolak atau mendukung sebuah teori. Penelitian ini dilakukan de-

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

ngan menggunakan deret ukur matematis hingga menemukan kesimpulan tertentu. Penelitian ini dilaksanakan untuk menjelaskan, menguji hubungan antar variabel, emnentukan kasualitas dari variabel, emnguji teori dan mencari generalisasi yang mempunyai nilai prediktif atau dapat meramalkan suatu gejala.

- (b) Penelitian Kualitatif adalah penelitian yang dilakukan dengan cara mendatangi langsung objek yang diteliti baik berupa orang atau sebuah peristiwa.

### Penelitian Berdasarkan Tujuannya

- (a) Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang dirancang untuk menolak atau mendukung teori. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan deret ukur matematika untuk menemukan kesimpulan tertentu. Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan, menguji hubungan antar variabel, menentukan hubungan sebab akibat variabel, menguji teori, dan menemukan generalisasi yang memiliki nilai prediksi atau dapat memprediksi gejala.
- (b) Penelitian kualitatif adalah penelitian yang dilakukan dengan cara mengunjungi langsung objek penelitian yang berupa orang atau peristiwa.

### 2.12.3 Teknik Pengumpulan Data

Beberapa teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini, diantaranya:

#### Wawancara

Wawancara merupakan komunikasi dua arah yang digunakan untuk memperoleh data dari orang yang diwawancarai (Jogiyanto, 2008). Jika peneliti ingin melakukan penelitian pendahuluan untuk menemukan masalah yang harus diselidiki, dan jika peneliti ingin lebih memahami urusan orang yang diwawancarai dengan sejumlah kecil orang yang diwawancarai, maka wawancara merupakan teknik pengumpulan data (Sugiyono, 2008).

#### Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dimana partisipan/responden mengisi pertanyaan atau pernyataan, kemudian mengembalikannya kepada peneliti setelah diisi (Sugiyono, 2008).

#### Observasi

Observasi adalah proses memperoleh data secara langsung dengan mengamati orang dan tempat selama penelitian. Ketika penelitian melibatkan pe-





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

rilaku manusia, proses kerja, dan fenomena alam, dan responden yang diamati tidak terlalu besar, gunakan teknik pengumpulan data observasional (Sugiyono, 2008).

#### Studi Pustaka

Studi pustakan adalah cara dalam penelitian yang dilakukan dengan membaca dan mempelajari buku-buku pustaka, dan website tertentu yang dijadikan pendukung dalam penelitian yang dilakukan (Jogiyanto, 2008).

### 2.12.4 Populasi dan Teknik Sampling

Populasi adalah suatu wilayah umum yang terdiri dari objek/subyek dengan jumlah dan karakteristik tertentu, yang ditentukan dan disimpulkan oleh peneliti. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga benda dan benda alam lainnya. Secara keseluruhan tidak hanya jumlah objek/objek penelitian, tetapi juga semua karakteristik/atribut yang dimiliki oleh objek atau objek tersebut.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik populasi. Jika kelompoknya besar dan peneliti tidak dapat mempelajari semua isi dalam kelompok, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari kelompok tersebut.

Teknik pengambilan sampel merupakan salah satu jenis teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang digunakan dalam penelitian, berbagai teknik pengambilan sampel dapat digunakan. Berbagai teknik pengambilan sampel tersebut (Sugiyono, 2008):

#### 1. *Probability Sampling*

*Probability Sampling* Menurut P. Sugiyono (2015), *Probability Sampling*, teknik sampling ini digunakan untuk memberikan kesempatan atau kesempatan yang sama kepada setiap elemen atau anggota populasi untuk dipilih sebagai sampel.

#### *Cluster Sampling* (sampling daerah)

Teknik *cluster sampling* (sampling daerah) Jika objek atau sumber data yang akan diteliti sangat luas, seperti populasi suatu negara, provinsi atau kabupaten K tertentu, digunakan teknik pengambilan sampel klaster (regional sampling) untuk menentukan sampelnya. Untuk menentukan populasi mana yang akan digunakan sebagai sumber data, dilakukan pengambilan sampel berdasarkan wilayah populasi yang telah ditentukan.

#### *Non-Probability Sampling*

Menurut P. Sugiyono (2015), *non-probability, non-probability* sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan kesempatan atau



peluang yang sama sebagai sampel untuk setiap elemen atau setiap anggota populasi.

## 2.12.5 Skala Likert

Peneliti kuantitatif yang menggunakan instrumen untuk mengumpulkan data. Instrumen adalah alat ukur dan alat observasi yang dapat menghasilkan data kuantitatif. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan opini seseorang atau sekelompok orang terhadap fenomena sosial (Sugiyono, 2008).

Gunakan skala Likert untuk mengubah variabel yang akan diukur menjadi indikator variabel. Indikator tersebut kemudian digunakan sebagai tolak ukur penyusunan proyek alat, yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan (Sugiyono, 2008). Skala likert memiliki skala dari sangat positif hingga negatif dan dapat berupa kata-kata dengan skor yang diberikan, misalnya:

1. Sangat setuju/selalu/sangat positif diberi skor 5.
2. Setuju/sering/positif diberi skor 4.
3. Ragu-ragu/kadang-kadang/netral diberi skor 3.
4. Tidak setuju/hampir tidak pernah/negative diberi skor 2.
5. Sangat tidak setuju/tidak pernah/sangat negative diberi skor 1.

## 2.12.6 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Setelah mengetahui proses pengukuran dan penskalaan, maka selanjutnya adalah melakukan pengujian pada alat ukur/instrumennya yang dikembangkan melalui serangkaian alat uji diantaranya: uji validitas dan reliabilitas.

### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur validitas alat. Jika suatu instrumen efektif, maka instrumen tersebut dapat digunakan sebagai alat ukur. Keefektifan alat uji meliputi dua jenis, yaitu validitas logis dan validitas empiris (Muhidin dan Abdurahman, 2007). Validitas logis, yaitu jika alat dirancang dengan baik dan mengikuti teori dan peraturan yang ada, alat tersebut dinyatakan efektif. Pada saat yang sama validitas empiris, yaitu jika suatu uji empiris dilakukan oleh alat uji dalam hal ini dinyatakan validitas alat tersebut. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan koefisien korelasi product-moment Karl Pearson untuk mengetahui efektivitas secara empiris saat menguji efektivitas alat yang digunakan. Berikut adalah rumus koefisien korelasi productmoment dari Karl Pearson (Muhidin dan Abdurahman, 2007)



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## RUMUS

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - \sum X \cdot \sum Y}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}} \quad (2.1)$$

Dengan  $r_{xy}$  adalah koefisien korelasi,  $N$  adalah banyaknya responden,  $X$  adalah skor pertama,  $Y$  adalah skor kedua,  $\sum X$  adalah jumlah skor pertama,  $\sum Y$  adalah jumlah skor kedua,  $\sum XY$  adalah jumlah hasil perkalian skor pertama dengan skor kedua,  $\sum X^2$  adalah jumlah hasil kuadrat skor pertama dan  $\sum Y^2$  adalah jumlah hasil kuadrat skor kedua.

### Uji Reliabilitas

Keandalan tes mengacu pada tingkat stabilitas, konsistensi, prediktabilitas dan akurasi. Tes ini dilakukan untuk melihat bagaimana skor yang diperoleh seseorang akan sama jika dicek ulang dengan tes yang sama pada kesempatan yang berbeda (Suryani dan Hendriyadi, 2016). Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang menghasilkan data yang sama bila digunakan berkali-kali untuk mengukur objek yang sama. Uji reliabilitas biasanya dilakukan berulang-ulang, namun untuk mempersingkat waktu, uji reliabilitas instrumen hanya dapat dilakukan satu kali. Gunakan teknik estimasi tertentu untuk menganalisis data yang diperoleh. Tujuh cara telah diusulkan untuk estimasi reliabilitas instrumen, yaitu (Upe, 2010):

- (a) Metode belah dua (*Split half method*)
- (b) Metode Rulon
- (c) Metode Flanagan
- (d) Metode KR20
- (e) Metode KR21
- (f) Metode Analisis Variansi
- (g) Metode *Alpha* (*Cronbach*)

Pada penelitian ini, pengukuran reliabilitas instrumen menggunakan koefisien  $\alpha$  yang dikembangkan oleh Cronbach pada tahun 1951 sebagai ukuran umum dari konsistensi internal skala multi-item atau juga sering digunakan untuk mengukur reliabilitas pada skala Likert. *Alpha Cronbach* adalah ukuran konsistensi internal, yaitu bagaimana keeratan hubungan satu set item adalah sebagai sebuah kesatuan konsep (Suryani dan Hendriyadi, 2016). Berikut adalah formula dari koefisien  $\alpha$  dari *Cronbach* (Muhidin dan Abdurahman, 2007):

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

$$2r_{11} = [k][1 - \sum \sigma_i]k - 1\sigma_{2i} \quad (2.2)$$

Di mana rumus variansnya adalah:

Dengan  $r_{11}$  adalah reliabilitas instrumen atau koefisien alfa,  $k$  adalah banyaknya butir soal,  $\sum \sigma^2$  adalah jumlah varians butir,  $\sigma^2$  adalah varians total, dan  $N$  adalah jumlah  $i$ ,  $i$  adalah responden.

## 2.12.7 Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan pengujian analisis regresi linier berganda terhadap hipotesis penelitian, maka terlebih dahulu dilakukan suatu pengujian asumsi klasik atas data yang akan diolah sebagai berikut:

### Uji Normalitas

Uji normalitas ini dilakukan dengan tujuan dalam model untuk menguji apakah dalam model regresi variabel independen dan variabel dependen memiliki distribusi normal atau tidak (Ghifary dkk., 2018). Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal, bila data tidak normal maka teknik statistik parametrik tidak dapat digunakan untuk alat analisis (Jaelani, 2017). Suatu data dikatakan membentuk distribusi normal bila jumlah data di atas dan di bawah rata-rata adalah sama, demikian juga dengan simpangan bakunya sehingga dapat membentuk suatu kurva normal. Selain kurva normal umum, juga terdapat kurva normal standar. Dikatakan standar, karena nilai rata-ratanya adalah 0 dan simpangan bakunya adalah 1, 2, 3, 4, dst. Nilai simpangan baku selanjutnya dikatakan dalam simbol  $z$  (Jaelani, 2017). Kurva normal umum dapat diubah ke dalam kurva normal standar, dengan menggunakan rumus:

$$xi - \bar{x}x = ()S \quad (2.3)$$

Dengan  $z$  adalah simpangan baku untuk kurva normal,  $xi$  adalah data ke  $i$  dari suatu kelompok data,  $\bar{x}$  adalah rata-rata kelompok, dan  $s$  adalah simpangan baku. Pengujian dilakukan dengan menggunakan metode Normal Probabilitas Plots. Normal

Probabilitas Plots berbentuk grafik yang digunakan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi, nilai regresi residual terdistribusi dengan



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

normal atau tidak.

#### Uji Multikolineritas

Uji multikolineritas ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Jika ditemukan adanya korelasi, maka dinamakan terdapat multikolinearitas. Pengambilan keputusan pada uji multikolineritas ini dapat dilakukan dengan dua acara yakni (Jaelani, 2017):

- (a) Melihat nilai Tolerance
  - i. Jika nilai Tolerance lebih besar dari 0,10 maka artinya tidak terjadi multikolineritas terhadap data yang diuji.
  - ii. Jika nilai Tolerance lebih kecil dari 0,10 maka artinya terjadi multikolineritas terhadap data yang diuji.
- (b) Melihat nilai VIF (Variace Inflation Factor)
  - i. Jika nilai VIF lebih kecil dari 10,00 maka artinya tidak terjadi multikolineritas terhadap data yang di uji.
  - ii. Jika nilai VIF lebih besar dari 10,00 maka artinya terjadi multikolineritas terhadap data yang di uji.

#### 3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi (Ghifary dkk., 2018). Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Dasar pengambilan keputusan pada uji heteroskedastisitas yaitu (Jaelani, 2017):

- (a) Jika nilai signifikasi lebih besar dari 0,05 maka kesimpulannya adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.
- (b) Jika nilai signifikasi lebih kecil dari 0,05 maka kesimpulannya adalah terjadi heteroskedastisitas.

#### Uji Linieritas

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel yang digunakan mempunyai hubungan yang linier. Dua variabel yang digunakan dapat dikatakan linier apabila nilai signifikansinya kurang dari 0,0 (Rusniantoro, Kusyanti, dan Rachmadi, 2018). Uji linieritas digunakan untuk mencari model yang tepat apakah model merupakan model linier, adapun beberapa uji tentang linieritas ini salah satunya adalah Ramsey. Ramsey telah mengembangkan uji secara umum kesalahan spesifikasi yang dikenal dengan uji kesalahan spesifikasi regresi (*Regression Specification Error Test*

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

= RESET). Langkah uji Ramsey RESET sebagai berikut (Widarjono, 2015):

- (a) Lakukan regresi pada persamaan regresi linier, dapatkan nilai estimasi
- (b) Regresi kembali dengan dengan model kuadratik
- (c) Menghitung nilai F hitung dengan menggunakan formula.
- (d) Menarik kesimpulan, jika nilai F hitung lebih kecil dari nilai F kritisnya pada a tertentu dengan  $df = (k, n-k)$  berarti tidak signifikan sehingga linier, sebaliknya jika nilai F hitung lebih besar dari nilai F kritisnya berarti signifikan sehingga tidak linier.

## 2.12.8 Uji Analisis Regresi

### Regresi

Analisis regresi merupakan teknik statistik untuk menginvestigasikan dan menyusun model mengenai hubungan antar variabel (Haryono dan Wardoyo, 2012). Kegunaan regresi dalam penelitian salah satunya adalah memprediksi nilai variabel terikat (biasanya dinotasikan dengan huruf Y) apabila variabel bebas (biasanya dinotasikan dengan huruf X) diketahui (Haryono dan Wardoyo, 2012).

### 2. Regresi Linier Berganda

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda merupakan analisis untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (*independen*) yang jumlahnya lebih dari satu terhadap satu variabel terikat (*dependen*) (Ghifary dkk., 2018). Analisis regresi berganda digunakan untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen nya minimal 2 (Jaelani, 2017). Model analisis regresi linier berganda digunakan untuk menjelaskan hubungan dan seberapa besar pengaruh variabel-variabel bebas (*independen*) terhadap variabel terikat (*dependen*). Regresi digunakan untuk mengetahui variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) (Ghifary dkk., 2018). Pada penelitian ini persamaan regresi linier berganda adalah:

$$\sum US = a + b.WEBU + c.WEBIQ + d.WEBSIQ + e.ESQSA \quad (2.4)$$

Dengan  $\sum US$  adalah total *User Satisfaction* atau kepuasan pelanggan, a adalah konstanta untuk regresi, b, c, d, e adalah koefisien dari variabel independen, WEBU adalah dimensi *usability*, WEBIQ adalah dimensi *information quality*, WEBSQ adalah dimensi *service quality* dan ESQSA adalah

dimensi *system availability*.

## 2.12.9 Evaluasi Hasil Regresi

Setelah mendapatkan hasil regresi, langkah selanjutnya melakukan evaluasi hasil regresi untuk mengetahui seberapa baik hasil regresi. Evaluasi hasil regresi meliputi (Widarjono, 2015):

Uji F

Uji statistic F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas (independen) yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel terikat (dependen). Uji F digunakan untuk mengevaluasi pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen atau merupakan uji signifikansi model regresi (Widarjono, 2015). Langkah-langkah atau urutan pengujian hipotesis dengan distribusi F adalah (Jaelani, 2017):

(a) Merumuskan Hipotesis

- i.  $H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = 0$ , berarti secara bersama-sama tidak ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.
- ii.  $H_a$ : apabila minimal terdapat satu  $\beta \neq 0$  maka terdapat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

(b) Menentukan Tingkat Signifikansi

Tingkat Signifikansi menggunakan  $\alpha = 5\%$  (signifikansi 5% atau 0,05 adalah ukuran standar yang sering digunakan dalam penelitian).

(c) Menentukan F Hitung

(d) Menentukan F Tabel

Setelah menentukan taraf nyata atau derajat keyakinan yang digunakan, maka bisa menentukan nilai t table. Dengan derajat bebas (df) dalam distribusi F ada dua yaitu:

- i.  $df \text{ numerator} = dfn = df1 = k - 1$
- ii.  $df \text{ denominator} = dfn = df2 = n - k$   
 $df \text{ denominator} = dfn = df2 = n - k$   
 $df = \text{degree of freedom atau derajat kebebasan}$   
 $n = \text{Jumlah sampel}$   
 $k = \text{Banyaknya koefisien regresi}$

iii. Kriteria pengujian

- $H_0$  diterima bila  $F \text{ hitung} < F \text{ table}$
- $H_0$  ditolak bila  $F \text{ hitung} > F \text{ table}$

iv. Membandingkan F hitung dengan F table

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### v. Kesimpulan

Keputusan bisa menolak  $H_0$  atau menerima  $H_a$ . Nilai  $F_{table}$  yang diperoleh disbanding dengan nilai  $F_{hitung}$  apabila  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{table}$ , maka ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.

#### Uji T

Uji T ini digunakan untuk membuktikan apakah variabel independen secara individu mempengaruhi variabel dependen (Widarjono, 2015). Uji statistik T pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel independen atau variabel bebas secara individual (parsial) dalam menerangkan variabel dependen atau terikat. Prosedur pengujian hipotesa dengan distribusi T adalah (Jaelani, 2017):

##### (a) Merumuskan Hipotesa

$H_0 : \beta_i = 0$ , artinya variabel bebas bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel terikat.  $H_a \beta_i \neq 0$ , artinya variabel bebas merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel terikat.

##### i. Hipotesa nol = $H_0$

$H_0$  adalah suatu pernyataan mengenai nilai parameter populasi.  $H_0$  merupakan hipotesis statistik yang akan diuji hipotesis nihil.

##### ii. Hipotesa nol = $H_a$

$H_a$  adalah suatu pernyataan yang diterima jika data sampel memberikan cukup bukti bahwa hipotesa nol adalah salah.

##### iii. Menentukan Tingkat Signifikansi

Tingkat signifikansi menggunakan  $\alpha = 5\%$  (signifikansi 5% atau 0.05 adalah ukuran standar yang sering digunakan dalam penelitian).

##### iv. Menentukan T Hitung

##### v. Menentukan T Tabel Setelah menentukan taraf nyata atau derajat keyakinan yang digunakan sebesar $\alpha = 1\%$ atau $5\%$ atau $10\%$ , maka bisa menentukan nilai T table pada persamaan: $df = n - k$

Keterangan:

$df$  = Degree of freedom atau derajat kebebasan

$n$  = Jumlah sampel

$k$  = Banyaknya koefisien regresi + konstanta

##### vi. Kriteria Pengujian

- i.  $H_0$  diterima jika  $-T_{table} < T_{hitung} < T_{table}$

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ii.  $H_0$  ditolak jika  $-T_{hitung} < -T_{tabel}$  atau  $T_{hitung} > T_{tabel}$

vii. Membandingkan  $T_{hitung}$  dengan  $T_{tabel}$

viii. Kesimpulan

Keputusan bisa menolak  $H_0$  atau menerima  $H_a$ . Nilai  $T_{tabel}$  yang diperoleh dibandingkan nilai  $t_{hitung}$ , bila  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen berpengaruh pada variabel dependen. Apabila  $T_{hitung}$  lebih kecil dari  $T_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

### 2.12.10 Analisis Determinasi

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase sumbangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen (Jaelani, 2017). Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa baik garis regresi sesuai dengan data aktualnya (goodness of fit). Dalam analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi mengukur proporsi atau persentase sumbangan variabel penjelas yang masuk ke dalam model terhadap variasi naik turunnya variabel  $Y$  secara bersamaan (Rusniantoro dkk., 2018). Determinasi adalah diantara nol atau satu ( $0 < R^2 < 1$ ) dan selalu bernilai positif, sebab merupakan rasio dari dua jumlah kuadrat yang nilainya juga selalu positif. Berikut adalah tabel pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien determinasi, yang dapat dilihat pada Tabel 2.3 sebagai berikut:

**Tabel 2.3.** Tingkat Koefisien Determinasi

No	Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
1.	0,00-0,199	Sangat rendah
2.	0,20-0,399	Rendah
3.	0,40-0,599	Sedang
4.	0,60-0,799	Kuat
5.	0,80-1,000	Sangat kuat

### 2.12.11 Alat Uji Penelitian *Statistical Product and Service Solution* (SPSS)

Menurut Sarwono (2006) SPSS atau Statistical Product and Service Solution merupakan program aplikasi yang digunakan untuk melakukan perhitungan statistik dengan menggunakan komputer. Kelebihan program ini adalah kita dapat melakukan secara cepat semua perhitungan statistik dari yang sederhana sampai yang rumit sekalipun, yang jika dilakukan secara manual akan memakan waktu

yang lebih lama (Pratama, Kom, Afriyudi, Yadi, dan MM, 2012).

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

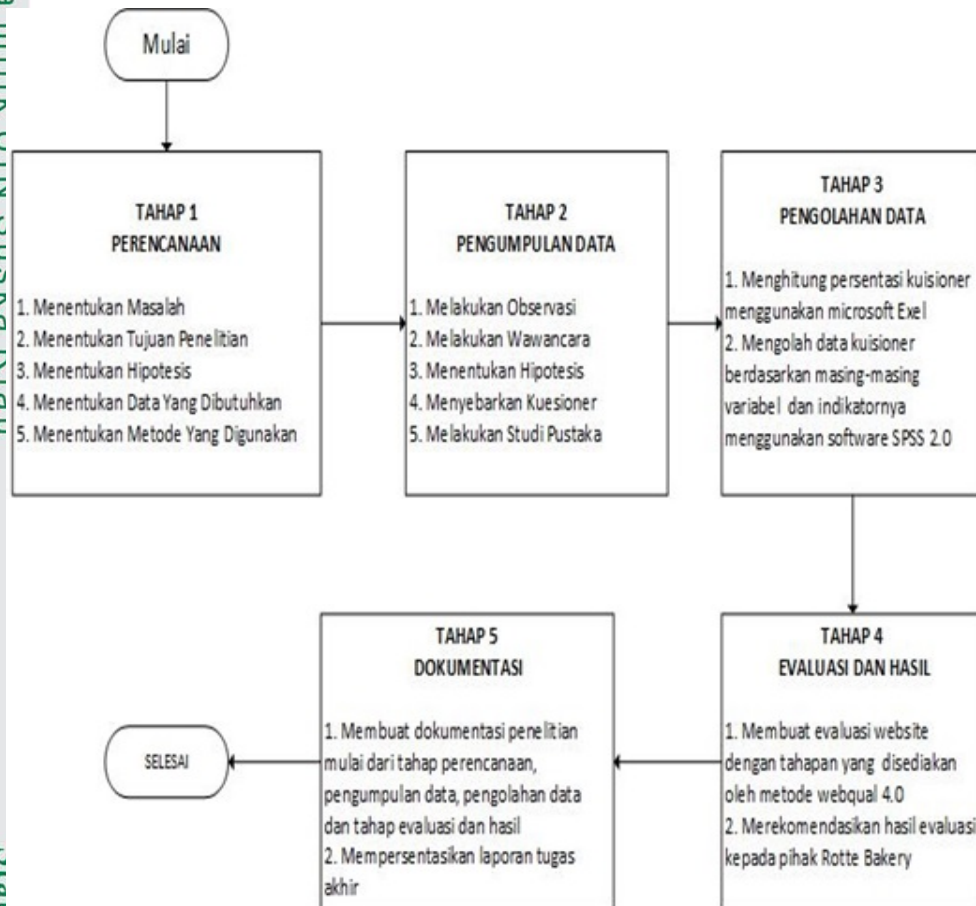




## BAB 3

### METODOLOGI PENELITIAN

Adapun langkah-langkah atau tahapan yang dilakukan dalam tugas akhir ini dapat dilihat pada Gambar 3.1 dibawah ini.



Gambar 3.1. Alur Penelitian Tugas Akhir

#### 3.1 Tahap Perencanaan

Tahap perencanaan merupakan tahap awal saat akan melakukan penelitian, kegiatan yang dilakukan adalah:

Menentukan masalah

Dalam menentukan masalah, peneliti melakukan wawancara yang dilakukan pada tanggal 12 Oktober 2019. Wawancara dilakukan terhadap pengguna *website* yang ada di beberapa toko cabang di panam pekanbaru, hal itu peneliti lakukan untuk melakukan prariset dan dapat dilihat pada Lampiran B. Adapun hasil wawancara yang dilakukan adalah sebagai berikut:

Dari hasil wawancara di beberapa toko cabang yang ada di panam didapatkan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bahwa *website* ini masih belum memenuhi kepuasan pengguna dikarenakan *website* ini masih memiliki kesulitan dalam mengakses dan beberapa menu lain nya tersembunyi, menyebabkan kan pengguna harus membuka beberapa menu untuk mendapatkan konten yang diinginkannya. Permasalahan yang ditemukan pada *website* Rotte Bakery, berdasarkan variabel webqual 4.0 yaitu sebagai berikut:

- (a) Dari segi Kualitas Kegunaan, pada tampilan awal *website* Rotte Bakery terdapat kesulitan dalam mengakses ke menu lain, seperti menu produk, *career* dan informasi lain seputar Rotte Bakery. Karena, ketika mengakses *website* <https://rottebakery.com/>, konsumen tidak langsung masuk ke menu utama. Pada menu cabang, saat diklik, *website* tidak langsung menampilkan lokasi cabang-cabang Rotte Bakery, tetapi pengguna *website* diberikan pilihan lagi beberapa menu seperti menu Rotte *Foundation* serta *Bread and Coffe*. Dan juga pada *website* Rotte Bakery tidak terdapat menu *delivery*, sehingga konsumen tidak dapat melakukan pemesanan pada *website* Rotte Bakery.
- (b) Dari segi Kualitas Informasi, informasi yang disajikan pada *website* Rotte Bakery kurang lengkap. Pada *website* tidak diterakan sejarah berdirinya Rotte Bakery, Struktur Organisasi serta visi dan misi dari Rotte Bakery. Juga tidak adanya informasi *Contact Person* yang dihubungi apabila konsumen terdapat keluhan. Pada *website* terdapat testimoni dari konsumen, tetapi tidak terdapat sarana konsumen dalam menyampaikan komentar dan pendapat terhadap pelayanan maupun produk dari Rotte Bakery didalam *website* tersebut. Dan juga pada menu produk, tidak dicantumkan harga-harga dari produk tersebut. Juga, produk-produk yang ditampilkan pada *website* tidak up to date.
- (c) Dari segi Kualitas Interaksi, pada *website* Rotte Bakery tidak terdapat sarana konsumen dalam menyampaikan komentar dan pendapat terhadap pelayanan maupun produk dari Rotte Bakery

#### Menentukan Tujuan Penelitian

Penentuan Tujuan penelitian berfungsi untuk memperjelas tentang apa saja yang menjadi sasaran dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas layanan dalam penggunaan *website* Rotte Bakery Pekanbaru. Adapun tujuan penelitian ini sebagai berikut:

- (a) Untuk melakukan evaluasi kualitas *website* resmi pada Rotte Bakery yang dilihat berdasarkan 3 variabel webqual 4.0 yaitu kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi dan kepuasan pengguna.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- (b) Untuk memberikan rekomendasi terhadap pihak Rotte Bakery mengenai websitenya.

#### Menentukan Hipotesis

Pada tahap ini yaitu menemukan hipotesis penelitian apa yang akan dibuat dan bertujuan sebagai jawaban sementara terhadap penelitian dan memfokuskan terhadap jawaban yang akan dicapai yaitu pengujian pengaruh dari setiap variabel pada penelitian ini. Adapun Hipotesis pada penelitian ini adalah:

- (a) Kualitas Kegunaan (*Usability*)  
H1: Kualitas kegunaan (*usability*) (X1) *website* Rotte Bakery berpengaruh signifikan/positif terhadap kepuasan pengguna (*user statisfaction*) (Y).
- (b) Kualitas Informasi (*Information Quality*)  
H2: Kualitas Informasi (X2) *website* Rotte Bakery berpengaruh signifikan/positif terhadap kepuasan pengguna (*User Statisfaction*) (Y).
- (c) Kualitas Kegunaan (*Interaction Quality*)  
H1 = Kualitas Interaksi (X3) *Website* Rotte Bakery berpengaruh signifikan/positif terhadap kepuasan pengguna (*User Statisfaction*) (Y).  
Pada Hipotesis yang telah disebut, adapun variabel bebasnya adalah Kualitas Kegunaan (*usability*), Kualitas Informasi (*quality information*) dan kualitas Interaksi (*interaction quality*), sedangkan variabel terikatnya adalah Kepuasan Pengguna.

#### 4. Menentukan data yang dibutuhkan

Menentukan Data yang diperlukan untuk mempermudah dalam melakukan penelitian, maka data-data yang dikumpulkan pada saat penelitian adalah menentukan data sekunder dan primer, adapun data-data tersebut adalah:

- (a) Data Primer (*Primary Data*)  
Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian yang bersumber dari proses observasi, penyebaran kuisisioner, wawancara terhadap pengguna *website* yang di ambil secara kebetulan dan wawancara dengan pihak yang bersangkutan, yaitu pihak resmi dari Rotte Bakery dan dapat dilihat pada Lampiran A, Lampiran B, dan Lampiran C.
- (b) Data Sekunder (*Secondary Data*)  
Data Sekunder merupakan data yang diperoleh dari data internal objek penelitian. Data sekunder yang diperoleh yaitu mengenai profil perusahaan, visi misi perusahaan, struktur organisasi serta yang ma-



suk dalam data sekunder yaitu studi pustaka mengenai teori-teori pendukung penelitian yang berupa bukubuku dan jurnal-jurnal penelitian terdahulu.

Menentukan Metode yang digunakan

Metode yang digunakan dalam penelitian disesuaikan dengan masalah diteliti yaitu kualitas layanan dalam sebuah *website*. Pada penelitian ini metode yang digunakan webqual. Metode webqual yang digunakan adalah Webqual 4.0 yang merupakan salah satu metode pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna. Variabel yang digunakan adalah variabel yang ada pada Webqual 4.0, yaitu Kualitas Kegunaan (*Usability*), Kualitas informasi (*Information Quality*), Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*).

### 3.2 Tahap Pengumpulan Data

Pada tahap pengumpulan data ini penulis melakukan pengumpulan data di Beberapa cabang Rotte Bakery panam pekanbaru yang dilakukan dengan beberapa teknik, yaitu:

#### 1. Observasi dan Wawancara

Peneliti melakukan pengamatan langsung serta penyebaran kuesioner ke beberapa cabang Rotte Bakery panam pekanbaru untuk memperoleh data yang valid dan lengkap dan melakukan tatap muka langsung dengan mengajukan beberapa pertanyaan langsung mengenai *website* resmi Rotte Bakery terhadap pihak-pihak terkait.

#### Studi Pustaka

Dalam pembuatan laporan tentu saja penulis memerlukan informasi-informasi yang akurat. Studi pustaka dilakukan dengan mengumpulkan informasi-informasi yang diperlukan dalam melengkapi penelitian ini, bersumber dari salah satunya jurnal-jurnal, penelitian terdahulu, buku teori mengenai penelitian ini dan lain sebagainya.

#### Menyebarkan Kusioner

Kusioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan beberapa pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Dalam penelitian ini, peneliti menyebarkan kusioner kepada beberapa orang secara tidak sengaja berbelanja di beberapa cabang Rotte Bakery yang ada di panam pekanbaru.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3.3 Tahap Pengolahan Data

Adapun pada tahapan pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian ini untuk mengolah kuesioner menggunakan *software Microsoft Excel*. Untuk pengolahan data selanjutnya yaitu proses uji validasi, uji reabilitas dan uji hipotesis yang dilakukan menggunakan *software SPSS 2.5*.

### 3.4 Evaluasi dan Hasil

Pada tahap ini penulis melakukan evaluasi *website* dengan menggunakan tahap-tahap maupun variabel yang disediakan oleh metode penelitian yaitu *webqual 4.0* seperti kualitas pengguna, kualitas informasi dan kualitas interaksi. Peneliti juga merekomendasikan hasil evaluasi terhadap pihak Rotte Bakery.

### 3.5 Tahap Dokumentasi Penelitian

Pada tahap dokumentasi penelitian, peneliti melakukan penulisan laporan penelitian dimulai awal penelitian sampai akhir disertai lampiran menggunakan *Microsoft Office*, selanjutnya peneliti mempresentasikan laporan tugas akhir.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB 5

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan kegiatan penelitian dan hasil temuan, berikut adalah kesimpulan dari pada penelitian ini:

*Variabel Usability (U)*, *Information Quality (IQ)*, dan *Interaction Quality (INQ)*, pada penelitian ini signifikan dan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan atau *User Satisfaction (US)* hal ini dapat dilihat pada uji linieritas dan analisis regresi linier berganda dimana nilai koefisien regresi untuk semua variabel adalah positif.

Jika hasil dari ketiga *variabel Usability (U)*, *Information Quality (IQ)*, dan *Interaction Quality (INQ)* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, berarti:

- (a) *Variabel Usability* (Kualitas Kegunaan) yang terkait dengan tampilan *website*, kemudahan penggunaan *website*, navigasi dan gambaran yang disampaikan kepada pengguna didalam suatu *website* dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan Rotte Bakery.
- (b) *Variabel Information Quality* (Kualitas Informasi) yang meliputi hal-hal seperti ketersediaan informasi yang akurat didalam *website*, informasi yang bisa dipercaya, informasi yang *up to date* atau terbaru yang disediakan, serta informasi yang sangat detail dan mendalam juga informasi yang disajikan dalam format *desain website* yang sesuai dalam suatu *website* juga dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan Rotte Bakery.
- (c) *Variabel Interaction Quality* (Kualitas Interaksi) merupakan mutu dari interaksi pelayanan yang telah dirasakan oleh pengguna ketika pelanggan telah mengakses *webiste* Rotte Bakery. Mencakup memberi rasa aman saat bertransaksi diwebiste, ketika *webiste* memiliki reputasi yang bagus, memudahkan komunikasi, memiliki kepercayaan dalam menyimpan informasi pribadi pengguna *website* dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan Rotte Bakery.

Dari hasil penelitian didapatkan bahwa ketiga variabel yang digunakan pada metode webqual yaitu variabel *Usability (U)*, *Information Quality (IQ)*, dan *Interaction Quality (INQ)* didapatkan bahwa *website* Rotte Bakery dapat meningkatkan kepuasan pengguna *website* dengan meningkatkan ketiga variabel itu juga. Sehingga peneliti merekomendasikan terhadap pihak



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Rotte untuk lebih meningkatkan aspek-aspek seperti dibawah ini:

(a) Variabel *Usability*

Dari hasil prariset awal didapatkan permasalahan bahwa pengguna *website* kesulitan dalam mengakses ke menu utama *website* Rotte Bakery, sehingga peneliti merekomendasikan terhadap pihak Rotte untuk lebih mempermudah akses pengguna dengan langsung menyajikan menu utama *website*, apabila pengguna *website* mengakses *website* Rotte Bakery. Dan juga pihak Rotte akan lebih meningkatkan kualitas websitenya dengan menambahkan menu *delivery* pada *website* Rotte Bakery seperti yang ada pada *website* Holland Bakery, Vanholland, dan masih banyak *website* lainnya yang juga menambahkan menu *delivery* pada *website* resminya. Sehingga, pengguna akan mendapatkan kemudahan dalam memesan produk dari Rotte Bakery.

(b) Variabel *Information Quality*

Pada hasil prariset awal juga didapatkan permasalahan pada kualitas informasi yang disajikan oleh *website* Rotte Bakery, dimana masih banyak kekurangan informasi yang dibutuhkan pengguna *website*, namun tidak diterakan pada *website* resmi Rotte Bakery, salah satunya kekurangan informasi tentang *contact person* yang dibutuhkan pengguna *website* apabila terdapat keluhan terhadap pihak Rotte Bakery. Karna tidak dicantumkannya *contact person* pada *website* Rotte Bakery. Sehingga peneliti merekomendasikan kepada pihak Rotte untuk lebih melengkapi informasi-informasi yang terkait seputar Rotte Bakery. Dan pihak Rotte seharusnya terus menerus tetap memperbarui informasi-informasi yang ada pada *website* Rotte Bakery. Agar pengguna *website* tetap mendapatkan informasi terbaru tentang Rotte Bakery.

(c) Variabel *Interaction Quality*

Pada hasil prariset didapatkan bahwa didalam *website* Rotte Bakery tidak terdapat sarana kritik dan saran yang dapat diberikan oleh pengguna *website* sebagai sarana koreksi pihak Rotte Bakery terhadap kualitas produk, layanan, maupun *website* yang pihak Rotte sediakan. Sehingga, dari hasil penelitian didapatkan sebaiknya pihak Rotte memberikan kolom kritik dan saran yang dapat langsung digunakan oleh pengguna *website*.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kualitas suatu *website* dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan Rotte Bakery, apabila baik kualitas *website* Rotte



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bakery maka akan menimbulkan kepuasan terhadap pelanggan Rotte Bakery. Rancangan sistem informasi *website* Rotte Bakery sebaiknya diperbarui kembali dari hasil penyebaran kuesioner yang telah dilakukan oleh peneliti. Apabila rancangan SI/TI dari Rotte Bakery lebih baik lagi dapat menarik atau menambah pelanggan dari Rotte Bakery. Karna, semakin baik suatu rancangan SI/TI dari Rotte Bakery dapat menambah kepuasan pelanggan Rotte Bakery itu sendiri.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis didapatkan bahwa *variabel Usability* (U), *Information Quality* (IQ), *Service Interaction Quality* (SIQ), dan *System Availability* (SA) pada penelitian ini secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dan besaran pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan adalah 45,5%. Selain itu juga, *variabel Usability* (U), *Information Quality* (IQ), dan *Interaction Quality* (INQ) pada penelitian ini berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan.

Apabila Rotte Bakery ingin meningkatkan kepuasan pelanggan dengan melakukan perbaikan *website* maka Rotte Bakery dapat memperbaiki aspek *usability* atau kegunaan karena aspek ini paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Rotte Bakery. Perbaikan terutama dapat dilakukan dengan membuat tampilan yang lebih menarik, karena menurut penilaian pengguna atribut ini memiliki nilai paling rendah daripada *variabel usability* lainnya.

Di sisi lain, penelitian ini masih memiliki keterbatasan yang mengakibatkan hasil pada penelitian ini kurang optimal. Berikut keterbatasan penelitian ini:

1. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, penelitian ini menghasilkan temuan berupa angka statistik yang kemudian diinterpretasikan berupa kata-kata asumsi-asumsi atau anggapan justifikasi terhadap apa yang terjadi, maka temuan/hasil dari penelitian ini dinilai kurang mendalam untuk merumuskan masalah yang terjadi sebenarnya.
- Penelitian ini menggunakan metode atau teknik analisis statistik generasi lama yaitu menggunakan metode analisis regresi linier berganda dengan SPSS 25, padahal terdapat model analisis statistik terbaru atau model analisis generasi ke-3 seperti PLS dan PLS-SEM sehingga peneliti tidak perlu melakukan uji asumsi klasik terlebih dahulu sebelum melaksanakan analisis statistik.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, analisis pengaruh kualitas layanan *website* Rotte Bakery terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode Webqual 4.0 memiliki potensi untuk dikembangkan menjadi lebih baik. Oleh kare-



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

©Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

na itu peneliti memberikan saran bagi pihak-pihak yang berniat melakukan penelitian berikutnya, yaitu:

1. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, penelitian ini menghasilkan temuan berupa angka statistik yang kemudian di interpretasikan berupa kata-kata asumsi atau anggapan justifikasi terhadap apa yang terjadi, maka temuan/hasil dari penelitian ini dinilai kurang mendalam untuk menemukan masalah yang terjadi sebenarnya sehingga penelitian selanjutnya dapat menggabungkan pendekatan kuantitatif dan kualitatif.  
Untuk peneliti selanjutnya atau pihak-pihak yang tertarik untuk melakukan penelitian selanjutnya (khususnya yang tertarik pada topik sejenis) dapat menambah atau mengkaji variabel dependen lain yang berpeluang terpengaruh oleh kualitas layanan seperti loyalitas, *perceived value*, *purchase intention* atau dengan menambah dan menguji *variabel independent* lain yang berpeluang mempengaruhi kepuasan pelanggan, seperti komitmen, E-WOM, dan lain-lain.
3. Pada penelitian selanjutnya juga, disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan melakukan analisis statistik menggunakan metode analisis statistik generasi terkini yaitu generasi ke-3, seperti PLS ataupun PLS-SEM sehingga memudahkan penelitian karena tidak perlu melakukan uji asumsi klasik terlebih dahulu sebelum melakukan analisis statistik.





## DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, W. (2013). Analisa kepuasan mahasiswa terhadap website universitas negeri yogyakarta (uny). *Prosiding SNST Fakultas Teknik*, 1(1).
- Barnes, S., dan Vidgen, R. (2000). Webqual: an exploration of website quality. *ECIS 2000 proceedings*, 74.
- Barnes, S. J., dan Vidgen, R. T. (2002). An integrative approach to the assessment of e-commerce quality. *J. Electron. Commerce Res.*, 3(3), 114–127.
- Furkonudin, F., Suryadi, E., dan Darmanto, D. (2016). Evaluasi kualitas layanan website e-commerce blibli. com menggunakan metode webqual 4.0 terhadap keputusan pembelian online. *SEMNASTEKNOMEDIA ONLINE*, 4(1), 2–3.
- Ghofary, R. A., dkk. (2018). Analisis kualitas layanan pada perusahaan e-commerce traveloka.
- Griyanti, I., dan Suparti, E. (2018). Penilaian kualitas aplikasi halal mui dengan webqual 4.0 dan pengaruhnya terhadap keputusan penggunaan. *J@ ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 13(2), 91–98.
- Haryono, S., dan Wardoyo, P. (2012). Structural equation modeling. *Bekasi: PT Intermedia Personalia Utama*.
- Jaelani, S. (2017). *Ta: Analisis pengaruh kualitas layanan website pt wave wahana wisesa terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode webqual* (Unpublished doctoral dissertation). Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.
- Jogiyanto. (2008). Sistem teknologi informasi. *Yogyakarta: Andi Offset*.
- Kim, H., dan Niehm, L. S. (2009). The impact of website quality on information quality, value, and loyalty intentions in apparel retailing. *Journal of interactive marketing*, 23(3), 221–233.
- Manik, A., Salamah, I., dan Susanti, E. (2017). Metode webqual 4.0 untuk evaluasi kualitas website politeknik negeri sriwijaya. *Prosiding SNATIF*, 355–361.
- Muhidin, S. A., dan Abdurahman, M. (2007). Analisis korelasi, regresi, dan jalur dalam penelitian. *Bandung: Pustaka Setia*, 30.
- Nasional, D. P. (2008). *Pengolahan dan analisis data penelitian*. Jakarta: Direktorat Tenaga Kependidikan, Direktorat Jenderal Peningkatan ...
- Nurhikmah, P. (2011). Evaluasi hasil belajar. *Yogyakarta: Pustaka Pelajar*.
- Pratama, J. G., Kom, S., Afriyudi, M., Yadi, I. Z., dan MM, M. (2012). Analisa sistem informasi entri krs online pada universitas bina darma dengan menggunakan metode end-user computing (euc) satisfaction. *Jurnal Ilmiah Fak. Ilkom Vol*, 1(1), 1–20.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta dilindungi undang-undang

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Rusniantoro, R., Kusyanti, A., dan Rachmadi, A. (2018). Analisis kualitas layanan website xyz terhadap kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode webqual 4.0. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* e-ISSN, 2548, 964X.
- Saifjaya, I. (2012). Pengukuran kualitas layanan website kementerian kominfo dengan menggunakan metode webqual 4.0. *Jurnal penelitian iptek-kom*, 14(1), 1–14.
- Saifwono, J. (2006). *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif*. Graha ilmu.
- Siregar, S. (2013). *Metode penelitian kuantitatif*, jakarta: Pt. Fajar Interpretama Mandiri.
- Sugiyono. (2008). *Metode penelitian pendidikan:(pendekatan kuantitatif, kualitatif dan r & d)*. Alfabeta.
- Sugiyono, P. (2015). *Metode penelitian kombinasi (mixed methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Suryani, S., dan Hendriyadi, H. (2016). *Metode riset kuantitatif: Teori dan aplikasi pada penelitian bidang manajemen dan ekonomi islam*. Prenada Media.
- Syaifullah, S., dan Soemantri, D. O. (2016). Pengukuran kualitas website menggunakan metode webqual 4.0 (studi kasus: Cv. zamrud multimedia network). *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(1), 19–25.
- Upe, A. (2010). *Damsid, asas-asas multiple researches: dari norman k. denzin hingga jhon w. cresswell*. Yogyakarta: Tiara Wacana.
- Wicaksono, B. L., Susanto, A., dan Winarno, W. W. (2012). Evaluasi kualitas layanan website pusdiklat bpk ri menggunakan metode webqual modifikasi dan importance performance analysis. *MEDIA*, 19(1).
- Widarjono, A. (2015). *Statistika terapan dengan excel & spss*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Zulkarnaen, A., dan Anggraini, A. (2016). Evaluasi sistem informasi manajemen kepegawaian (simpeg) menggunakan framework cobit 4.1 (studi kasus: Kementerian agama kantor kota pekanbaru). *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(2), 19–23.

UIN SUSKA RIAU



## LAMPIRAN A

### TOKO ROTTE BAKERY

#### A.1 Dokumentasi Pada Toko Rotte Bakery

Berikut ini pada Gambar A.1 adalah dokumentasi penelitian.



Gambar A.1. Dokumentasi Pada Toko Rotte Bakery

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU



## LAMPIRAN B

### HASIL WAWANCARA

#### B.1 Wawancara Bersama Pihak Rotte Bakery Bagian 1 dan 2

Narasumber : Muhammad Ibnu S. Kom  
 Jabatan : Marketing Offline Officer  
 Tempat Interview : Kantor Pusat Rotte Bakery Bukit Barisan, Pekanbaru.

1. Apakah Rotte Bakery sudah memiliki *website* resmi?  
 Jawab : Sudah
2. Sudah berapa lama *website* tersebut digunakan ?  
 Jawab : 2 tahun
3. Kapan *website* resmi Rotte Bakery mulai digunakan?  
 Jawab : Desember 2018
4. Berapa jumlah admin yang mengelola *website* Rotte Bakery?  
 Jawab : Satu
5. Sejak adanya *website* Rotte Bakery, apa dampak positif dan negatif yang dirasakan oleh Rotte Bakery?  
 Jawab : Customer lebih paham informasi
6. Apakah *website* Rotte Bakery sudah pernah dilakukan pengembangan atau *maintenance*?  
 Jawab : Sudah

Gambar B.1. Wawancara Bersama Pihak Rotte Bakery Bagian 1



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Apakah kondisi *website* Rotte Bakery saat ini sudah seperti yang diinginkan?

Jawab : Sudah, tetapi ada beberapa fitur yang belum di lakukan.

8. Bagaimana cara melihat jumlah pengguna atau pengunjung *website* Rotte Bakery?

Jawab : Dalam sekutu 26,995 User , (tatan kurang lebih 1.000 User atau pengunjung)

9. Mengapa belum ada kolom kritik dan saran pada *website* Rotte Bakery?

Jawab : Untuk kritik dan saran bisa saja di whatsapp atau telp atau email  
dikawatirkan lebih cepat penyebar nya.

10. Apakah pelanggan dapat delivery pada *website* Rotte Bakery?

Jawab : Saat ini cuma order langsung saja yang bisa melakukan secara langsung

Pekanbaru, 30 November 2020

Yang Terhormat

Bakery  
  
 Rotte Bakery  
 Muhammad Ibnu S. Kom  
 (Muhammad Ibnu S. Kom)

**Gambar B.2.** Wawancara Bersama Pihak Rotte Bakery Bagian 2





## B.2 Wawancara Bersama Pihak Rotte Bakery Bagian 3 dan 4

© HAK CIPTA MILIKI UIN SUSKA RIAU

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Narasumber : Norazka Kemp S.kom  
 Jabatan : Marketing Online Officer  
 Tempat interview : Kantor Pusat Rotte Bakery Bukit Barisan, Pekanbaru.

1. Apakah Rotte Bakery sudah memiliki *website* resmi?  
 Jawab : Sudah
2. Sudah berapa lama *website* tersebut digunakan ?  
 Jawab : 2 tahun
3. Kapan *website* resmi Rotte Bakery mulai digunakan?  
 Jawab : Desember 2018
4. Berapa jumlah admin yang mengelola *website* Rotte Bakery?  
 Jawab : Satu
5. Sejak adanya *website* Rotte Bakery, apa dampak positif dan negatif yang dirasakan oleh Rotte Bakery?  
 Jawab : Informasi Up to date dan Artikel yang menarik untuk dibaca.
6. Apakah *website* Rotte Bakery sudah pernah dilakukan pengembangan atau *maintenance*?  
 Jawab : Sudah

**Gambar B.3.** Wawancara Bersama Pihak Rotte Bakery Bagian 3



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© HAK CIPTA MILIK UIN SUSKA RIAU

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

7. Apakah kondisi website Rotte Bakery saat ini sudah seperti yang diinginkan?

Jawab : Sudah tetapi ada beberapa fitur yang belum di lakukan

8. Bagaimana cara melihat jumlah pengguna atau pengunjung website Rotte Bakery?

Jawab : Cara melihat banyak dari akun wordpress Statistik

9. Mengapa belum ada kolom kritik dan saran pada website Rotte Bakery?

Jawab : pengunya lebih banyak melihat artikel atau informasi kalau kritik banyak melalui no customer care

10. Apakah pelanggan dapat delivery pada website Rotte Bakery?

Jawab : Saat ini Masih belum

Pekanbaru, 30 November 2020

Yang Terhormat

  
 (Nersada Benny S. Kom)

**Gambar B.4.** Wawancara Bersama Pihak Rotte Bakery Bagian 4



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LAMPIRAN C

### KUISIONER PENELITIAN

#### C.1 Dokumentasi Kuisisioner Penelitian Bagian 1

##### Kuesioner Penelitian

#### EVALUASI WEBSITE DENGAN MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0 PADA ROTTE BAKERY

Assalamualaikum Wr.Wb

Bapak/Tbu/Sdr/i yang terhormat, Saya Bobby Satria, mahasiswa jurusan sistem informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, sedang melakukan penelitian mengenai Evaluasi Website Pada Rotte Bakery yang websitenya [www.rottebakery.com](http://www.rottebakery.com) dengan menggunakan webqual 4.0.

Pada kesempatan ini saya mohon kesediaan Bapak/Tbu/Sdr/i untuk dapat berpartisipasi dalam menjawab kuesioner ini. Tidak ada jawaban yang salah dalam kuesioner ini, informasi yang diberikan berupa pernyataan dan seluruh informasi yang diterima dalam kuesioner ini hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Atas kerjasama dan partisipasi Bapak/Tbu/Sdr/i sya ucapkan terimakasih.

#### A. DEMOGRAFI RESPONDEN

**Petunjuk Pengisian :** Isilah data berikut sesuai dengan data Bapak/Tbu/Sdr/i. Berilah tanda (✓)

Pada kotak jawaban yang tersedia dan isiah titik-titik yang tersedia dengan data yang sebenarnya.

1. Nama : .....
2. Usia : ..... Tahun
3. Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan
4. Pendidikan Terakhir : ☐ SD/MI  
☐ SMP/MTs  
☐ SMA/MAN/SMK  
☐ Diploma (D1-DIV)  
☐ Strata (S1-S3)  
 Lainnya .....

**Gambar C.1.** Dokumentasi Kuisisioner Penelitian Bagian 1

## C.2 Dokumentasi Kuisisioner Penelitian Bagian 2



### B. LEMBARAN KUESIONER

#### Petunjuk Pengisian Kuesioner

Jawablah pernyataan-pernyataan berikut dengan cara memberi tanda (✓) pada kotak jawaban tersedia dengan keadaan yang sebenarnya.

Sangat Setuju (SS)	: diberi nilai 4
Setuju (S)	: diberi nilai 3
Tidak Setuju (TS)	: diberi nilai 2
Sangat Tidak Setuju (STS)	: diberi nilai 1
SP (Sangat Puas)	: diberi nilai 4
P (Puas)	: diberi nilai 3
TP (Tidak Puas)	: diberi nilai 2
STP (Sangat Tidak Puas)	: diberi nilai 1

**Gambar C.2.** Dokumentasi Kuisisioner Penelitian Bagian 2

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### C.3 Dokumentasi Kuisioner Penelitian Bagian 3

©

INAN CIPITA ILMIAH UIN SUKSA RIAU

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### 1. Kualitas Kegunaan (*Usability Quality*)

Kualitas Kegunaan ( <i>usability</i> ) (X1)	No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
	1.	Situs <i>website</i> Rotte Bakery mudah dipelajari untuk dioperasikan.				
	2.	Interaksi dengan <i>website</i> jelas dan mudah dimengerti.				
	3.	<i>Website</i> Rotte Bakery mudah untuk dijelajahi.				
	4.	<i>Website</i> Rotte Bakery mudah untuk digunakan.				
	5.	Tampilan <i>website</i> Rotte Bakery menarik.				
	6.	Desain <i>website</i> Rotte Bakery tampak sesuai dengan tipikal <i>website</i> .				
	7.	Situs <i>website</i> tampak meyakinkan dan kompeten.				
	8.	<i>Website</i> Rotte Bakery memberikan sebuah pengalaman positif.				

Gambar C.3. Dokumentasi Kuisioner Penelitian Bagian 3



#### C.4 Dokumentasi Kuisioner Penelitian Bagian 4

© HAK CIPTA MILIKI UIN SUKARIAU

##### 2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kualitas Informasi ( <i>Information Quality</i> ) (X2)	No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
	9.	Informasi yang tersedia pada website rotte bakery akurat.				
	10.	Informasi yang disajikan website rotte bakery terpercaya.				
	11.	Informasi yang disediakan website rotte bakery up to date.				
	12.	Informasi yang disajikan website rotte bakery sudah relevan.				
	13.	Informasi yang digunakan website rotte bakery mudah dimengerti				
	14.	Informasi yang disediakan website rotte bakery cukup terperinci.				
	15.	Informasi yang di sajikan website rotte bakery sudah dalam format yang sesuai.				

**Gambar C.4.** Dokumentasi Kuisioner Penelitian Bagian 4

## C.5 Dokumentasi Kuisioner Penelitian Bagian 5

© HAK CIPTA MILIKI UIN SUKARIAU

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3. Kualitas interaksi (*Interaction Quality*)

	No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
<b>Kualitas interaksi</b> ( <i>Interaction Quality</i> ) (X3)	16.	<i>Website</i> Rotte Bakery memiliki reputasi yang baik.				
	17.	<i>Website</i> Rotte Bakery menyediakan rasa aman ketika pengguna melakukan transaksi.				
	18.	Informasi yang bersifat pribadi diperhatikan dengan seksama.				
	19.	Tercipta sebuah nuansa personalisasi.				
	20.	Mudah untuk berkomunikasi dengan organisasi (link <i>website</i> lain).				
	21.	Layanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan.				

### 4. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Kepuasan Pengguna	No	Pernyataan	SP	P	TP	STP
( <i>User Satisfaction</i> ) (X4)	22.	Pandangan secara keseluruhan mengenai <i>website</i> Rotte Bakery				

Gambar C.5. Dokumentasi Kuisioner Penelitian Bagian 5

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



BOBY SATRIA, Dilahirkan di Tembilahan pada hari sabtu tanggal 25 Januari 1997. Anak keempat dari empat bersaudara pasangan dari Ismail A.Md.Pp dan Yusnianti S.Pd.

Pada tahun 2002 penulis melanjutkan sekolah di SDN 032 Sungai Salak dan lulus pada tahun 2009. Setelah itu, penulis melanjutkan pendidikan pada SMP N 1 Tempuling. Pada 2012 penulis dinyatakan lulus dari Smpn tersebut dan lanjut masuk Ke SMAN 1 Tempuling dan lulus pada tahun 2015. Pada tahun 2015 penulis mengikuti seleksi ujian SNPTN yaitu salah satu seleksi untuk masuk Perguruan tinggi negeri yang mengandalkan seleksi Nilai sekolah, Penulis dinyatakan lulus dalam seleksi tersebut dan melanjutkan perkuliahan pendidikan Strata-1 (S-1) di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Jurusan Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi pada tahun 2015. Pada tanggal 17 Agustus 2015 Penulis juga menjadi salah satu anggota PASKIBRAKA UIN SUSKA RIAU yang diadakan di Halaman Rektor Uin Suska Riau.

Pada tahun 2018 penulis melakukan Kuliah Kerja nyata (KKN), Penulis melakukan KKN di Kabupaten Pelalawan Kecamatan Pangkalan Kuras Desa Tanjung Beringin.

Atas berkat dan rahmat Allah Subhanahu Wata'ala serta do'a dan dukungan dari orang-orang tercinta, akhirnya penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul "Evaluasi *website* dengan menggunakan webqual 4.0 pada *rotte bakery*". Dibawah bimbingan langsung oleh Ibu Febi Nursalisah, S.Kom., M.Kom. Berdasarkan hasil ujian Sarjana Fakultas Sains dan Teknologi pada tanggal 07 Juli 2021, penulis dinyatakan LULUS dan telah berhak menyandang gelar Sarjana Komputer (S.Kom). Untuk menjalin komunikasi dengan penulis baik diluar kampus maupun didalam kampus dapat menghubungi kontak melalui e-mail: bobyatri-a29@gmail.com.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.